



Revue de direction N°1

Ordre du jour:

1. Les résultats des audits
2. Les retours d'information des clients
3. Le fonctionnement des processus et la revue des objectifs
4. L'état des actions préventives et correctives
5. Les actions issues des revues de direction précédentes
6. Les changements pouvant affecter le système de management de la qualité
7. Les recommandations d'améliorations

Liste des participants:

1-CHELGHOUM Djamel-Eddine: Président directeur général
2-CHELGHOUM Meriama: Directrice générale d'administration et finances
3-CHELGHOUM Ali: Directeur général des opérations
4-CHELGHOUM Abdelkader: Directeur logistique
5-SFAIHI Samir: Directeur QHSE/PI
6-GUEZOUI Mohamed: Responsable HSE
7-AMIRAT Mohamed: Directeur des opérations
8-MELBOUCY Abdelmalik: Directeur de développement
9-DJEDOUANI Abdenacer: Chef de département commercial
10-MESBAH Farid: Directeur informatique
11- BRAHIMI Djillali: Directeur support aux opérations
12-SBAHI Kamel: Assistant du PDG chargé de mission
13-MALEK Kamel: Chef de département marché
14-METREF Slimane: Coordinateur logistique
15-MOKHEBI Mohamed: Directeur des finances et comptabilité
16-MELLAH Boussad: Coordinateur administratif des travaux
17-LABED Ahmed: Assistant de direction générale des opérations
18-BOUROUIS Abderrahmane: Coordinateur principal des travaux
19-DJOUAHER Mehena: Responsable de la formation
20- DJEBILI Siham: Responsable de la DRH/PI

Rédigée par: SFAIHI Samir

Directeur QHSE/PI

Le 12/09/2010

SFAIHI Samir
Directeur QHSE P/I

Validée par: CHELGHOUM Djamel-Eddine

Président directeur général

Le: 12/09/2010

SPA AMENHYD
Cité des 3 Caves
N°163. El-Harrach
ALGER
Té: 021.24.95.20/21
021.24.06.86
Fax: 021.24.06.85

CHELGHOUM Djamel Eddine
Président Directeur Général

1.Les résultats des audits

Deux audits internes ont été réalisés pour évaluer l'avancement et la conformité du système de management de la qualité mis en place, le tableau n°1 nous démontre les résultats d'audit d'évaluation du mois d'avril 2010, dont l'ensemble des recommandations d'amélioration ont été prise en charge, en outre le tableau n°2 nous démontre les résultats d'audit interne du mois de juillet 2010, dont la majorité des non-conformités ont été levées.

Tableau n°1

Direction	Exigence ISO 9001							
	5.2 Ecoute client	**8.2.1** Satisfaction du client	**8.3** Maîtrise du produit non conforme	**8.5** Amélioration	**4.2.3** Maîtrise des documents	**4.2.4** Maîtrise des enregistrements	**5.5.1** Responsabilité et autorité	**6.2.2** Compétence sensibilisation et formation
DD	X	X	X	X	X	X	/	/
DSO	/	/	X	X	X	X	/	/
DO	X	X	X	X	X	X	/	/
DL	X	X	X	X	X	X	/	/
DSI	X	X	X	X	X	X	/	/
DRH	X	X	/	/	/	/	X	X

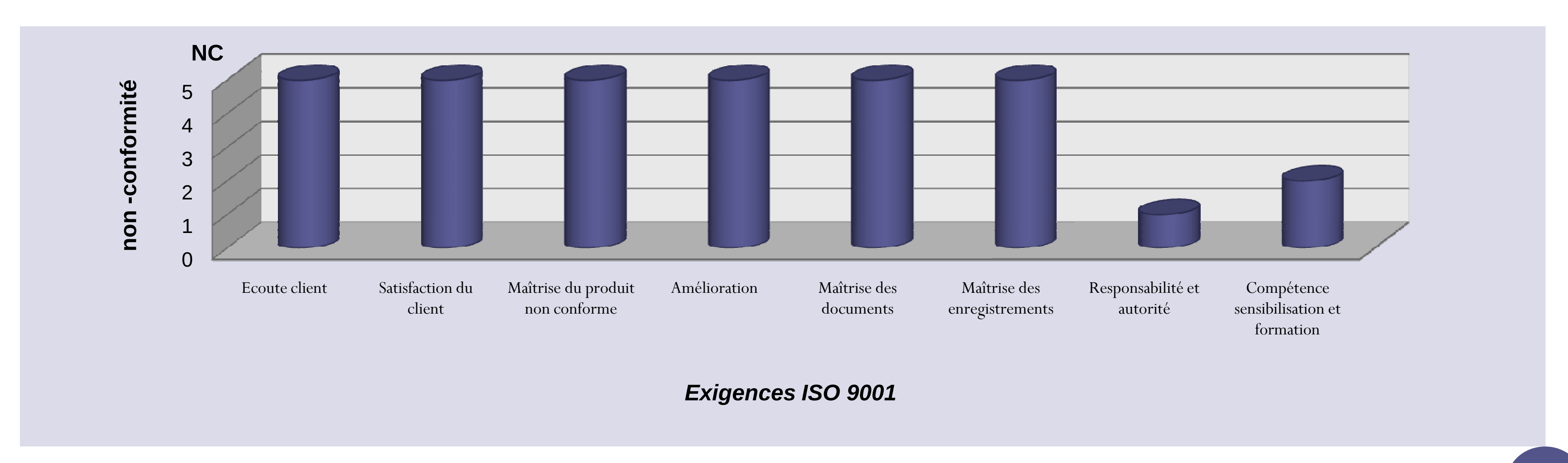
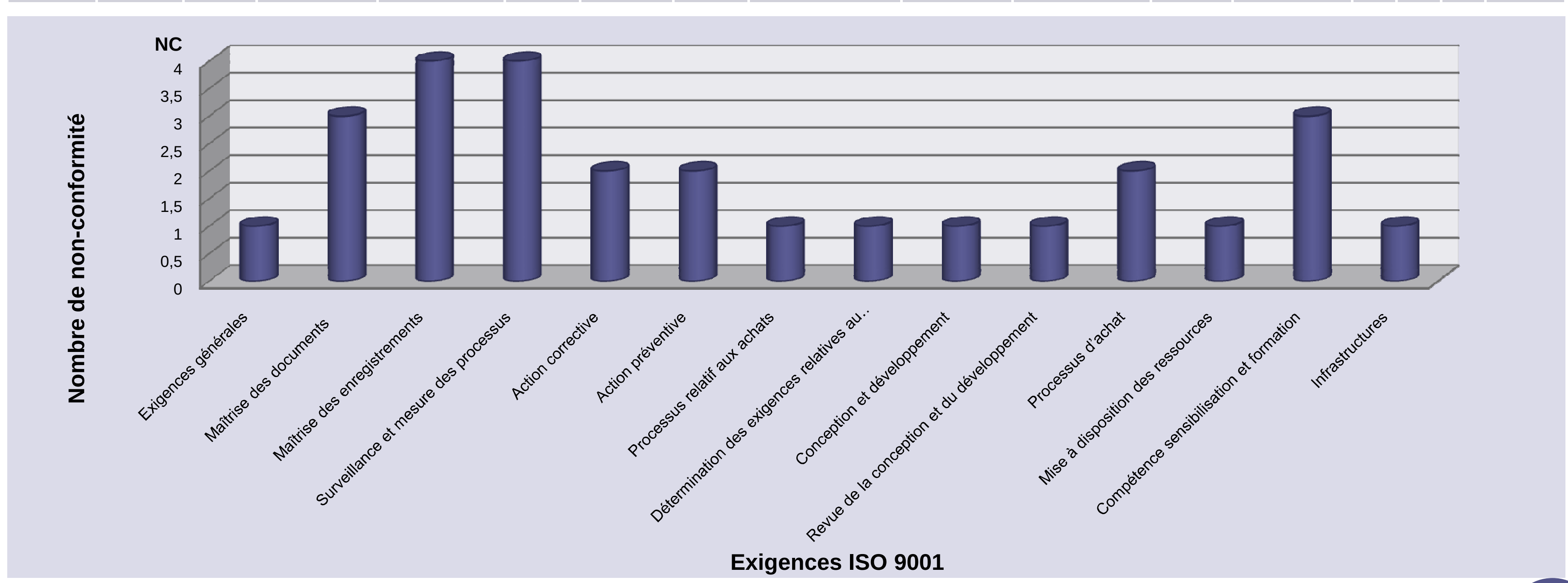


Tableau n°2

Direction	Exigence ISO 9001													
	4.1 Exigences générales	**4.2.3** Maîtrise des documents	**4.2.4** Maîtrise des enregistrements	**8.2.3** Surveillance et mesure des processus	**8.5.2** Action corrective	**8.5.3** Action préventive	**7.2** Processus relatif aux achats	**7.2.1** Détermination des exigences relatives au produit	**7.3** Conception et développement	**7.3.4** Revue de la conception et du développement	**7.4.1** Processus d'achat	**6.1** Mise à disposition des ressources	**6.2.2** Compétence sensibilisation et formation	**6.3** Infrastructures
DD	-	X	X	X	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-
DSO	-	-	-	-	-	-	X	-	-	-	X	-	-	-
DO	-	X	X	X	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-
DL	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X
DSI	X	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
DRH	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	X	X	X X X	-



1.1-Suivi des résultats des audits internes

Résultats de l'audit d'évaluation du mois d'avril

Directions	Nombre de non-conformités	Nombre de non-conformités résolues	Nombre de non-conformités non résolues	Justification si non résolues	Points forts
Direction Générale	0	0	0	Aucune	0
Direction de Développement	6	6	0	Aucune	2
Direction des Opérations	9	9	0	Aucune	3
Direction Support aux Opérations	2	2	0	Aucune	1
Direction Logistique	3	3	0	Aucune	4
Direction des Ressources Humaines	3	3	0	Aucune	3
Direction des Systèmes Informatiques	3	3	0	Aucune	2
	T= 26	**T= 26**	**0**	**-**	**15**

Commentaire :
On remarque que toutes les non conformités relevées lors de premier audit ont été résolues

Suivi des résultats des audits internes (suite)

Résultats de l’audit d’évaluation du mois de juillet

Directions	Nombre de non-conformités	Nombre de non-conformités résolues	Nombre de non-conformités non résolues	Justification si non résolues	Points forts	Points faibles
Direction Générale (Secrétariat)	0	0	0	Aucune	4	3
Direction de Développement	4	4	0	Aucune	2	2
Direction des Opérations	4	4	0	Aucune	1	1
Direction Support aux Opérations	1	1	0	Aucune	1	2
Direction Logistique	4	4	0	Aucune	3	5
Direction des Ressources Humaines	7	5	2	1. La DRH n’a pas communiquée une fiche d’évaluation des compétences bien précise et exploitable aux concernés. 6. L’évaluation des fournisseurs est faite par la centrale d’achat (direction logistique) le département affaire général ne dispose pas d’une liste des fournisseurs évalués.	1	3
Direction des Systèmes Informatiques	3	3	0	Aucune	1	2
	T= 23	**T= 21**	**2**	**-**	**13**	**18**

Commentaire :
En résumé la majorité des non-conformités ont été résolues, excepté les deux non-conformités relevant de la direction des ressources humaines, dont la levée est en cours.

Recommandations formulées dans le rapport d'audit interne (Avr*il 2010*)							
Recommandations pour la levée des non conformités	**Direction**						**Suivi**
	DD	DO	DSO	DL	DSI	DRH	
Exploiter, adapter et personnaliser le modèle de fiche de sondage de satisfaction de la clientèle remis par le consultant. Cette analyse doit être périodique et documentée. De plus, elle doit mettre en évidence la récurrence des plaintes et doléances des clients afin d'identifier les opportunités d'amélioration des produits et prestations de ***AMENHYD.***	**X**	**X**	**-**	**X**	**X**	**X**	Fait
Exploiter, adapter et personnaliser les modèles de rapport de non conformités ainsi que le registre des non conformités, actions correctives et préventives remis par le consultant. Étudier la possibilité de concevoir et utiliser une application informatisée permettant de gérer ce volet.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	Fait
Compléter la rédaction, l'approbation et l'application sur le terrain de toutes les procédures opérationnelles et modes opératoires. Procéder à un audit ciblé durant les prochains jours.	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	Fait
Procéder à la validation et à la diffusion des organigrammes approuvés. Pour les organigrammes nominatifs, il est très important de faire les mises à jour nécessaires suite aux départs et arrivés du personnel.	-	-	-	-	-	**X**	Fait
Pour les besoins de l'audit de certification, nous recommandons fortement une fréquence trimestrielle d'évaluation des formations. Cette fréquence pourra être révisée dès l'année 2011.	-	-	-	-	-	**X**	Fait

Commentaire :
En résumé toutes les recommandations formulées lors du 1er audit ont été prises en charge.

Recommandations formulées dans le rapport d'audit interne N°1 (Juillet 2010)					
Directions	**Recommandations pour la levée des non conformités**				**Suivi**
Toutes les directions	Maîtrise des documents et des enregistrements	Exploitations des documents diffusés sur le Portail Intranet rubriques « **Enregistrements**».			Fait
		Déterminer la période et l'emplacement d'archivage des documents utilisés par AMENHYD Spa (Contrat, Cahier des charges, Plan d'exécution….etc),			En cours
	Objectifs et indicateurs de performance	Documenter les causes réelles et les actions à entreprendre quand les objectifs ne sont pas atteints, pour maîtriser les interactions entre les processus et la définition des responsabilités.			Fait
Direction des Opérations (Service Etudes Techniques)	Lors des modifications de la conception (réserves et validation des plans d'exécution en interne) il est important de formaliser (PV) les modifications émises par le chef de projet, par les ingénieurs d'étude, ou par le chef de département travaux et le chef de service études techniques et suivi (tous les intervenants).				Fait
	Instruire les chefs de projets à remettre la copie approuvée des plans par le client ou l'organisme de contrôle pour classement et exploitation au niveau du service études.				Fait
	Doter le service études techniques de la documentation technique (Norme technique, RPA….).				En cours
Direction Générale (Secrétariat)	1. Mettre en place une procédure demande des frais de mission à l'étranger.	2. Améliorer le plan de réunion pour toutes les structures de AMENHYD Spa.	3. Doter la réception avec des badges visiteurs	4. Maîtrise de documents d'origine externe	1. En cours 2. Fait 3. Fait 4. Fait
	Voir la possibilité de mettre en place une application informatique pour gérer les documents administratifs et réglementaires (Carte fiscale, Statut de l'entreprise, Registres de commerce…etc).				Fait
Direction des Ressources Humaines	Concernant les fiches d'évaluations des compétences, déterminer des critères d'évaluation standard pour faciliter leurs exploitations par les responsables hiérarchiques en se basant sur les critères suivants : Ponctualité – Assiduité – Qualité de travail fournis – Participation à l'atteinte des objectifs.				Fait
Direction des Systèmes Informatiques	Procéder à un diagnostic de toutes les applications de gestions, déterminer les écarts et les insuffisances signalées par les utilisateurs afin de mettre à jour les données et ce par ordre de priorité.				Fait

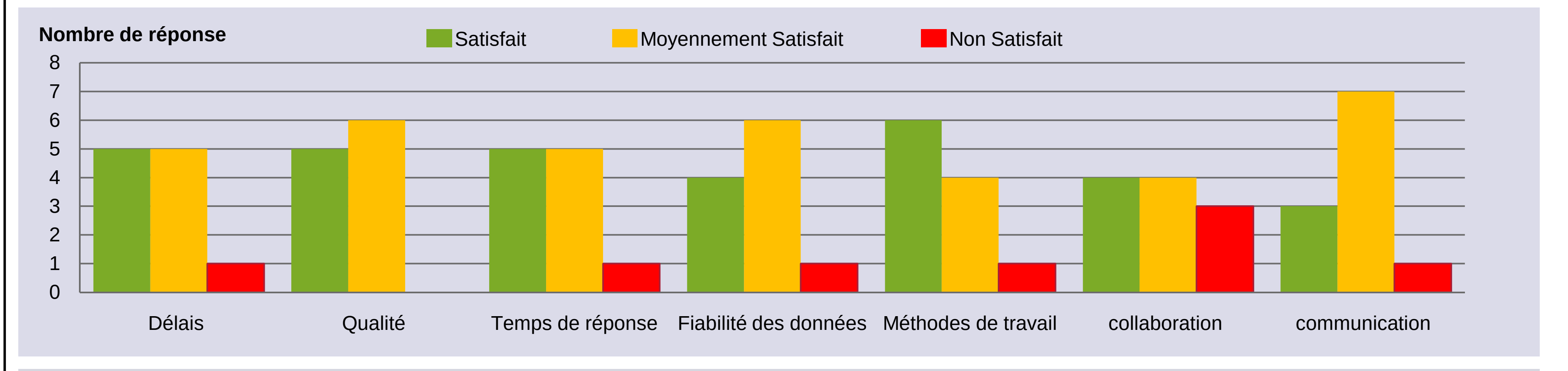
Commentaire :
En résumé les recommandations d'amélioration formulées lors du 2ème audit ont été prises en charge.

2. Retour d'information client

2.1 Analyse de sondage de la satisfaction client interne: Un sondage de la satisfaction client interne (inter-direction) a été réalisé durant le mois de mai 2010 pour mesurer la satisfaction en terme de collaboration, de fiabilité des données et de communication en interne entre les structures. Le tableau ci-dessous nous démontre les résultats du sondage:

La notation est attribuée comme suite: A=15 points= Satisfait (**S**); B=10 points= Moyennement satisfait (**MS**); C=5 points=Non satisfait (**NS**)

Critères	Nbr (A)	Taux	Nbr (B)	Taux	Nbr (C)	Taux	Taux de satisfaction
Délais de prise en charge des besoins exprimés	**5**	**45,45%**	**5**	**45,45%**	**1**	**9,09%**	**47,66%**
Qualité des prestations effectuées	**5**	**45,45%**	**6**	**54,54%**	**0**	**0%**	**49,50%**
Le temps de réponse aux réclamations	**5**	**45,45%**	**5**	**45,45%**	**1**	**9,09%**	**47,66%**
La fiabilité des informations et des données	**4**	**36,36%**	**6**	**54,54%**	**1**	**9,09%**	**45,83%**
Méthodes de travail	**6**	**54,54%**	**4**	**36,36%**	**1**	**9,09%**	**49,50%**
Collaboration	**4**	**36,36%**	**4**	**36,36%**	**3**	**27,27%**	**42,11%**
Communication interne	**3**	**27,27%**	**7**	**63,63%**	**1**	**9,09%**	**44%**



Commentaire:
Le taux de satisfaction interne pour le 1er semestre reste faible (**46,60%),** le graphe a fait ressortir des insuffisances en termes de collaboration (**42,11%**) et de communication (**44%**) entre les structures. Afin d'y remédier, des actions d'améliorations ont été mises en œuvre telles que: Amélioration du plan de réunion, réunions de coordination ciblées, généralisation d'utilisation d'intranet…etc.

2.2. Analyse du sondage de la satisfaction client externe : Un sondage de la satisfaction client externe a été lancé pendant la période du moi de mai, par la direction de développement et la direction des opérations. Le tableau suivant nous démontre les résultats.

	Liste des clients «Sondage de la satisfaction client externe»				
Direction de l'Hydraulique					
N°		Réponse	N°		Réponse
1	ADE		21	W.Jijel	
2	ONID		22	W.Tissemsilt	
3	SEOR ORAN		23	W.Batna	
4	ONA		24	W.Biskra	
5	SEAAL		25	W.Ain Temouchent	
6	ANBT		26	W.Mostaganem	
7	DRHEE (W. Alger)		27	W.Bordj Arreridj	
8	W.Msila		28	W.Tebessa	
9	W.Oum Bouaghi		29	W.Tamanrasset	
10	W.Ain Defla		30	W.Blida	
11	W.Relizane		31	W.El Tarf	
12	W.Tizi Ouzou		32	W.Medea	
13	W.Mascara		33	W.Ghardaia	
14	W.Skikda		34	W.Bel Abbes	
15	W.Boumerdes		35	W.Tiaret	
16	W.Laghouat		36	W.Khenchla	
17	W.Chlef		37	W.Oran	
18	W.Constantine				
19	W.Souk Ahras				
20	W.Saîda				

	Liste des clients «Sondage de la satisfaction client externe»	
	Direction de l'Environnement	
N°		Réponse
1	W.Mascara	
2	W.Bel Abbes	
3	W.Ain Temouchent	
4	W.Boumerdes	
5	W.Blida	
6	W.Saida	
7	W.Laghouat	
8	W.Tebessa	
9	W.Tissemsilt	
10	W.Relizane	
11	W.Bouira	
12	W.Tiaret	
13	W.Oum El Bouaghi	
14	W.M'Sila	
15	W.Jijel	
16	W.Biskra	
17	W.Tizi Ouzou	
18	W.Constantine	
19	W.Ghardaia	
20	W.Sétif	

Sondage Satisfaction Client Externe			
Clients	Nombre	Nombre de réponse	Taux de réponse
Directions de l'Hydraulique des Wilayas.	37	02	**5.4 %**
Directions de l'Environnement	20	04	**20 %**
	T= 57	**T= 06**	**11%**

Critères	Nbr (A)	Taux	Nbr (B)	Taux	Nbr (C)	Taux	Taux de satisfaction
Qualité de présentation des offres	**5**	**8,77%**	**1**	**1,75%**	**0**	**0%**	**17%**
Conformité des offres aux spécifications techniques	**3**	**3,50%**	**3**	**3,50%**	**0**	**0%**	**15%**
Délais des réalisations proposées	**5**	**8,77%**	**0**	**0%**	**1**	**1,75%**	**16%**
Consistance du dossier technique	**4**	**7%**	**2**	**3,50%**	**0**	**0%**	**16%**
Méthodologie d'exécution des travaux	**3**	**5,26%**	**3**	**5,26%**	**0**	**0%**	**15%**
Planning des travaux proposé	**5**	**8,77%**	**0**	**0%**	**1**	**1,75%**	**16%**
Compétitivité des offres proposées	**4**	**7%**	**2**	**3,50%**	**0**	**0%**	**16%**
Elaboration des projets de marché	**4**	**7%**	**2**	**3,50%**	**0**	**0%**	**16%**
Tenue des engagements pris dans les offres	**5**	**8,77%**	**1**	**1,75%**	**0**	**0%**	**17%**
Evolution de l'entreprise dans ces activités	**5**	**8,77%**	**1**	**1,75%**	**0**	**0%**	**17%**

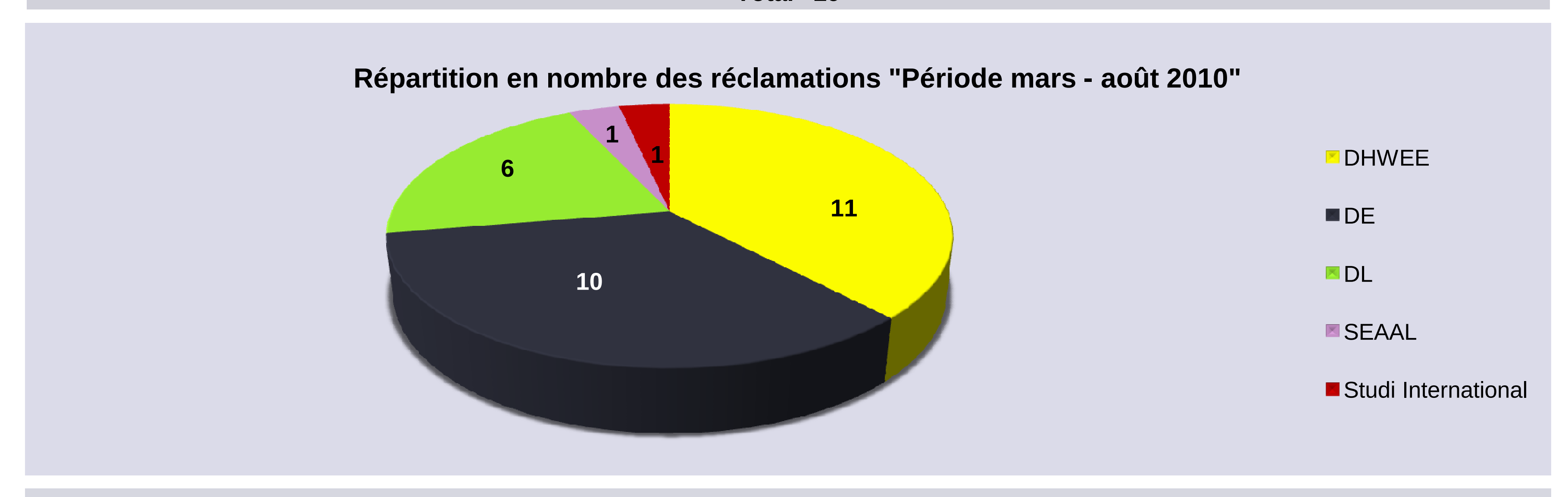
Commentaire:
En résumé seulement 06 clients ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponses de **11%** par rapport au nombre émis aux clients (57formulaires). Un autre sondage est prévu pour le mois prochain, en améliorant le système de notation.

Le traitement des réclamations clients externes sont traitées dès réception et analyse par la direction des opérations à savoir les réclamations fondées et les réclamations non-fondées.

Le tableau ci-dessous nous démontre le suivi de traitement des réclamations reçues pendant la période de mois de mars 2010 jusqu'au mois d'août 2010, toutes les réclamations ont étaient traitées.

Traitement des réclamations clients externes

Direction d'Hydraulique et de l'Economie de l'Eau	Nombre de réclamations	Direction Environnement	Nombre de réclamations	Autres	Nombre de réclamations
W.Tissemsilt	2	W.Alger	4	Direction du Logement (W.Alger)	6
W.Alger	4	W.Tizi ouzou	1	SEAAL	1
W.Tebessa	1	W.Bouira	1	Studi International	1
W.Medea	3	W.Oran	4		
W.Oran	1				
Total= 29					



Commentaire:
Le nombre total des réclamations client est de 29, la totalité ont été traitées suivant l'objet de la réclamation (fondée ou non fondée).

Evaluation des fournisseurs

L'évaluation des fournisseurs du 1er semestre 2010 a été réalisée par la direction logistique (Centrale d'achat) suivant les critères décrit dans la procédure, le détail de l'évaluation se trouve dans les fiches d'évaluation et ce par secteur d'activité.

Le tableau ci- dessous nous démontre le résultat globale de l'évaluation du 1er semestre 2010, les fournisseurs non évalués sont des fournisseurs anciens et occasionnels dont l'entreprise n'a pas réalisé des achats depuis une période.

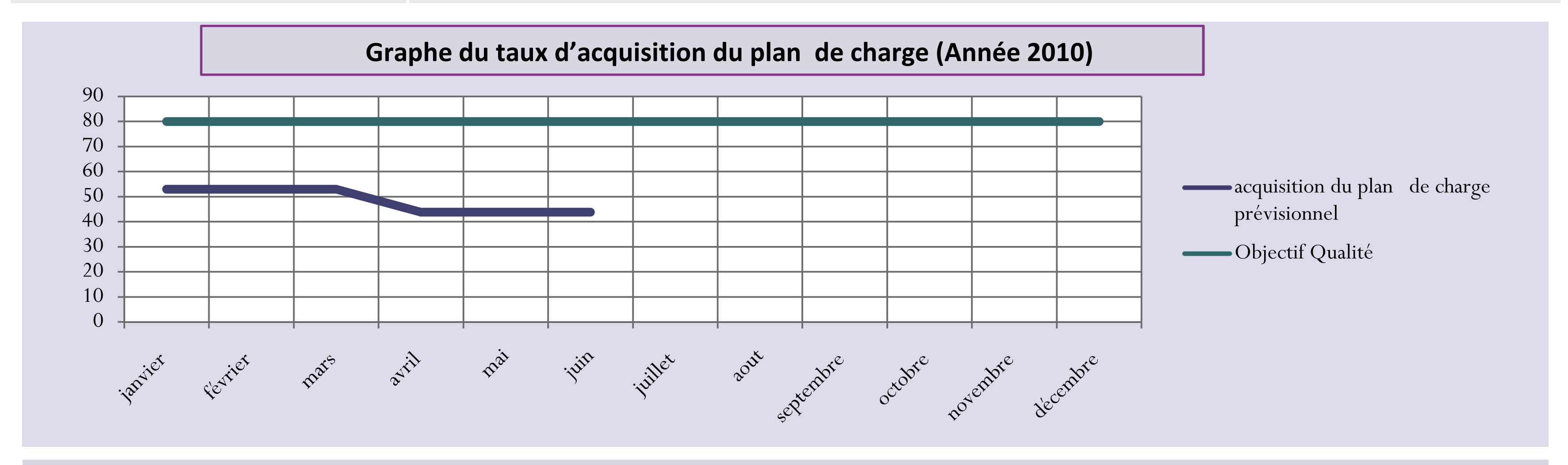
Total fournisseurs	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Non satisfait	Non évalués
728	72	574	12	44	26
Taux	**9,89%**	**78,85%**	**1,65%**	**6,04%**	**3,57%**

Commentaire:
En résumé le taux de satisfaction de nos fournisseurs est acceptable **79%,** pour les fournisseurs dont le résultat d'évaluation est jugée non-satisfaisant soit seront disqualifier ou seront mis en instance suivant leurs secteur d'activité.

3. Revue des objectifs et fonctionnement des processus

Processus Commercial/Soumission

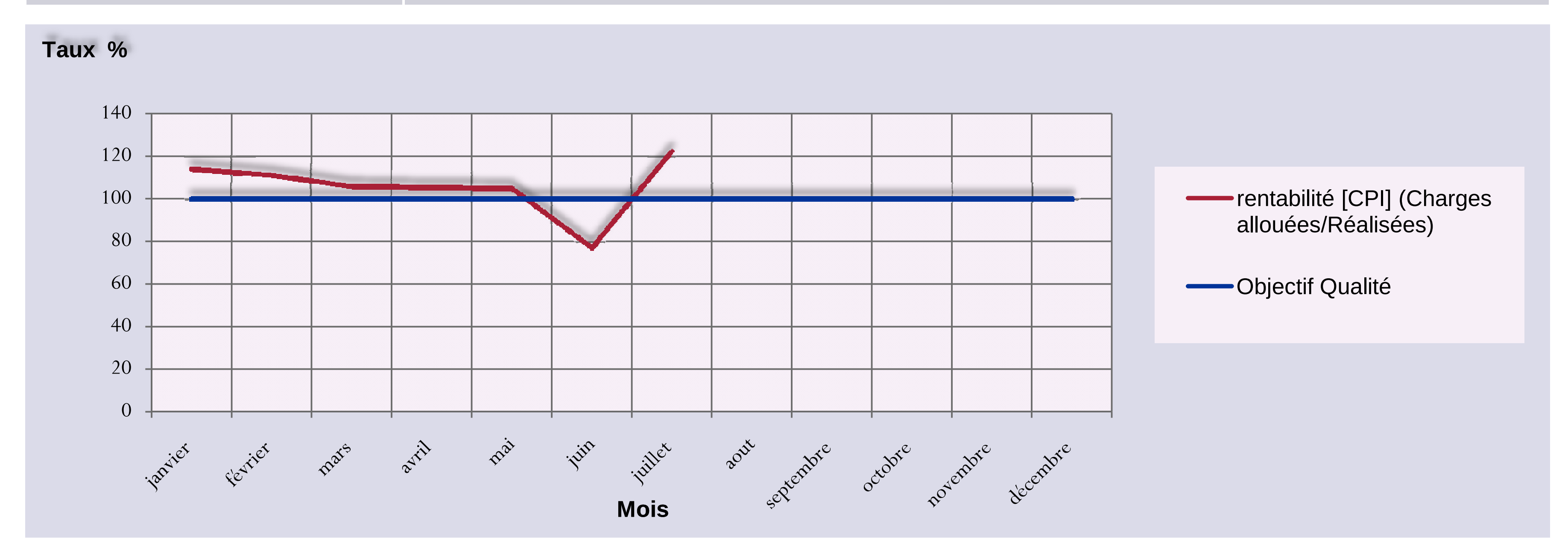
	1er trimestre			2ème trimestre		
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Taux d'acquisition du plan de charge	**52,95 %**			**43,81 %**		
Taux Moyen	**48,38%**					
Objectif Qualité	**80 %**					



Commentaire:
*Le premier indicateur reste faible du fait que les maitres d'ouvrages aient annulé et/ou déclaré infructueux de grandes opérations sur lesquelles nous étions bien classés.
*Par ailleurs, il ressort également du premier indicateur, que l'ensemble des soumissions acquises reste de taille modeste. *Les quelques opérations importantes dans de nouveaux créneaux auxquelles nous avons soumissionné avec résultat négatif, ont permis de positionner l'entreprise sur le marché concurrentiel, en trouvant de nouveaux partenariats permettant de combler notre déficit en références.
*Les deuxième et troisième indicateurs montrent que les taux d'acquisition par rapport aux soumissions restent appréciables ; ce qui conforte l'analyse du premier indicateur et nous pousse à nous concentrer sur les grandes opérations.

Processus Planification et Suivi

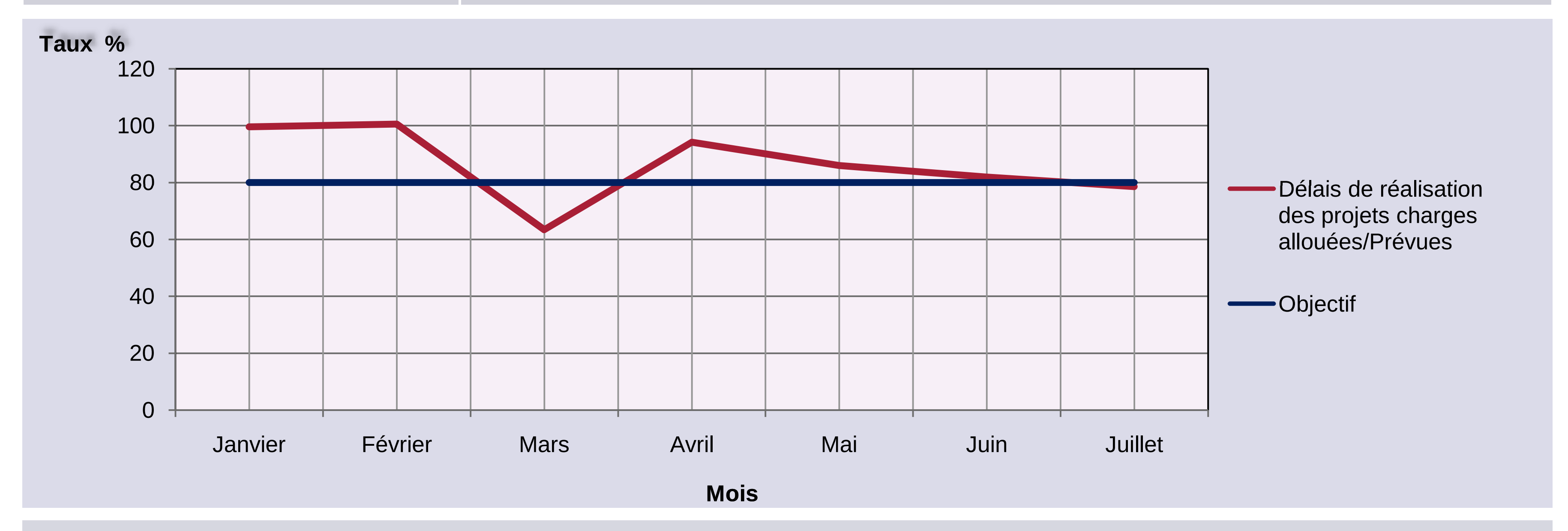
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de rentabilité [CPI] (Charges allouées/réalisées)	**113,93 %**	**111,13 %**	**105,86 %**	**105,29 %**	**104,95 %**	**77,21 %**	**122,42 %**
Taux Moyen	**105,82%**						
Objectif Qualité	**100 %**						



Commentaire:
Le mois de janvier, février et mai sont déduit directement de l'application après actualisation.
Les mois de mars et avril sont consolidés manuellement avant actualisation.

Processus Travaux

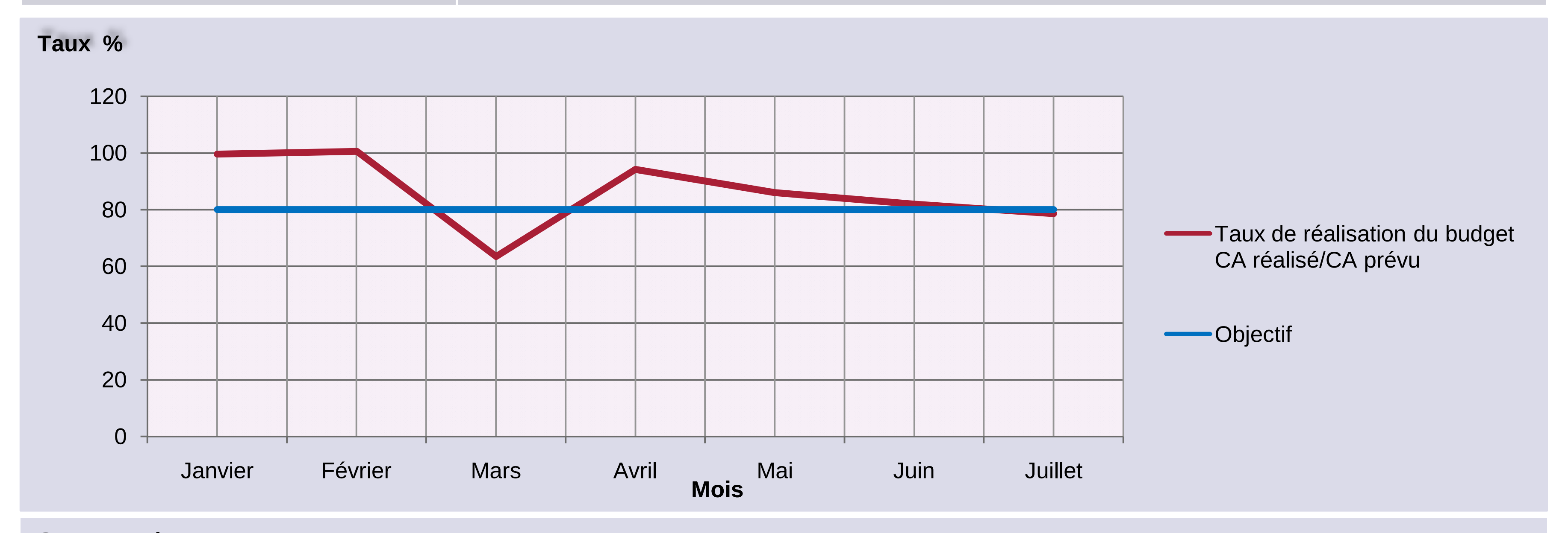
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Délais de réalisation des projets [SPI] (Charges Allouées/Prévues)	**101.42 %**	**101.11 %**	**65.35 %**	**94.03 %**	**85.42 %**	**77,56 %**	**64,07 %**
Taux Moyen	**84,13 %**						
Objectif Qualité	**>85 %**						



Commentaire:

Globalement, l'indice de performance enregistré en termes de production reste en deçà de nos espérances. On note que la performance enregistré en mois de Janvier et Février à été déduite suite à la première actualisation arrêtée à la fin du 1er trimestre. Par ailleurs, le mois de Mars affiche un faible taux de performance et ce malgré que la production de ce mois soit parmi des plus élevées de l'année encours, ceci est dû d'une part aux prévisions qui sont aussi les plus élevées de l'année 2010, et d'autre part, aux contraintes rencontrées lors de la réalisation tels que les intempéries, les panne d'engins et lacune documentaires comme plans et absence autorisation etc.…

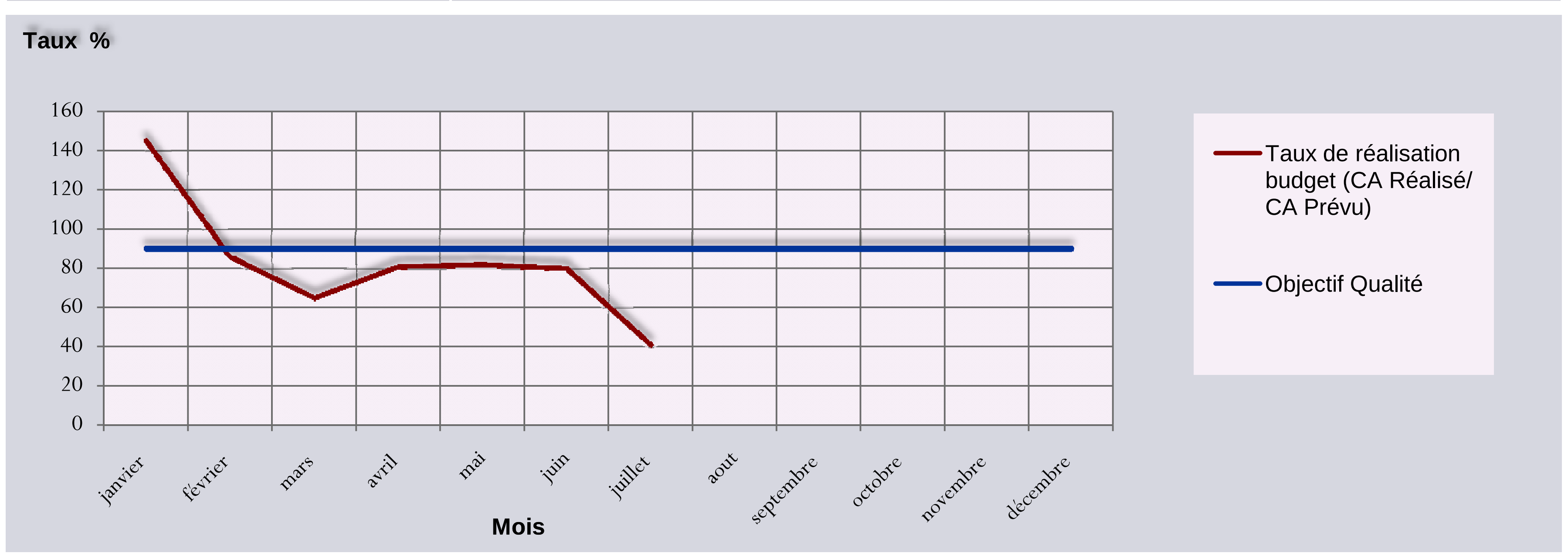
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de réalisation du budget (CA Réalisé/ CA Prévu)	**99,60 %**	**100,54 %**	**63,44 %**	**94,14 %**	**85,98 %**	**64,96 %**	**59,93 %**
Taux Moyen	**74,14%**						
Objectif Qualité	**80%**						



Commentaire:
Ce pendant aux mois de Juin Juillet on enregistre une baisse de la production dû essentiellement au non démarrage de certains projets comme Matrouha , Ain Guessma Station de Relevage AIN BENIAN SR2, Assainissement rais hamidou ; CET OUMALOU TIZI OUZOU, CET LAKHDARIA LOT01& 02. Aussi à cause du retard dans le démarrages de quelques projets comme Siphon Oued el Harrach oued Smar, Curage Oued El Harrach LOT 02 & 04 et CET CHIFFA.
Concernant l'indice de Performance Coût Charges allouées par rapport au réalisées, il affiche une fausse performance du faite que les charges de services de sous-traitance qui sont restés non incluses.

Processus Suivi Marché

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de recouvrement des créances	**143 %**	**54 %**	**28 %**	**65 %**	**109 %**	**79 %**	**41 %**
Taux Moyen	**74,14 %**						
Objectif Qualité	**90%**						



Commentaire:

Le taux de recouvrement du mois reste inférieure à l'objectif pour les causes suivantes:

1- Rejet et ré-imputation de virement   pour des procédures interne au client.

2- Lenteur de la procédure de transfert pour les virements hors Wilaya

Proposition d'amélioration:

1- Introduire un nouveau indicateur basé sur les délai de recouvrement qui permet d'avoir une analyse des causes.

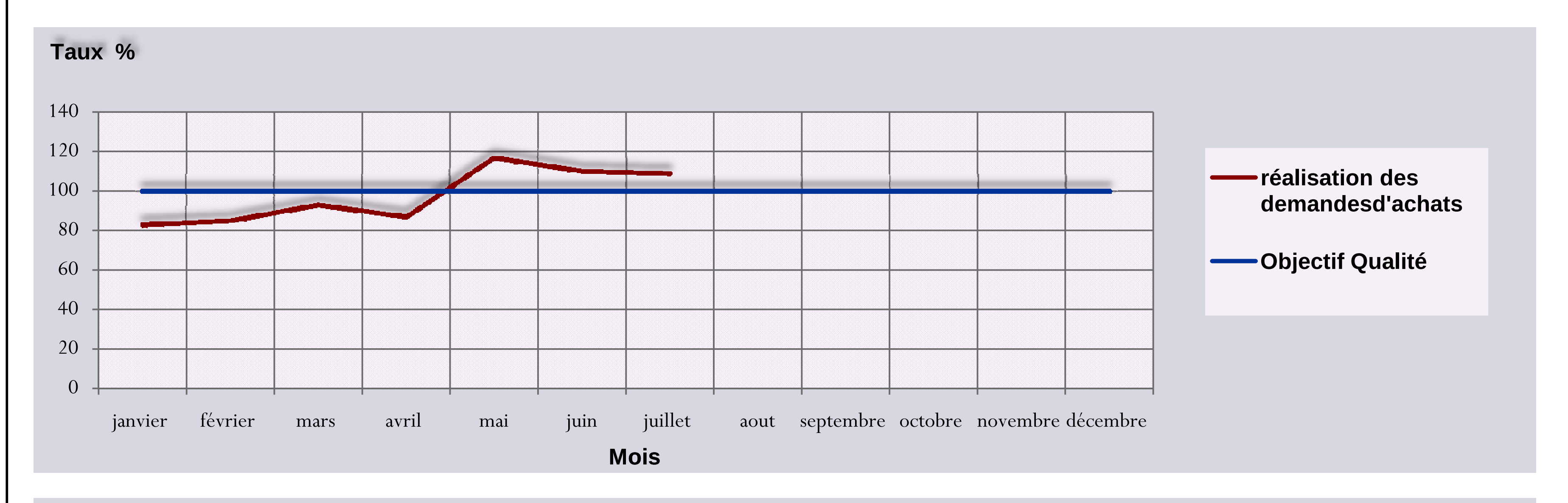
2- prévoir un indicateur à part pour le suivi des situations en contentieux.

	1er trimestre			2ème trimestre		
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Délai d'approbation des avenants en jours	**104**			**157**		
Taux Moyen	**135%**					
Objectif Qualité	**60%**					

Délai d'approbation des avenants en jours : le délai réalisé reste loin de l'objectif pour les causes suivantes:
1- Corrections apporter au quantitatif : à chaque fois qu'un avenant est déposer sans l'implication du BET et du MO dans l'élaboration de l'avenants, la prise en charge de l'avenant est retarder soit par ce que l'un n'est pas d'accord sur les modifications apporter ou vient de prendre connaissance et il lui faudra un moment de réflexion.
2- délai de prise en charge des avenants: au niveau de la CNM le délai min est de 60 jours
3- Sous estimation de l'objectif : le délai arrêté comme objectif (60jours) devient irréalisable chaque fois qu'un avenant relève de la compétence de la CNM et vue que la plupart des avenants de l'entreprise pour l'exercice en court relève de la compétence de la CNM (il ya un impact direct sur la moyenne).
Propositions d'améliorations :
1- arrêter les devis des avenants conjointement avec le BET et le MO a fin d'éliminer les modifications des quantités apes le dépôt de l'avenant
2- découpé le délai globale d'approbation en quatre étape BET, MO, Commission, CF pour avoir une analyse plus objectif dans la détermination des causes.
3- revoir le délai arrêté comme objectif (à 90 jours).

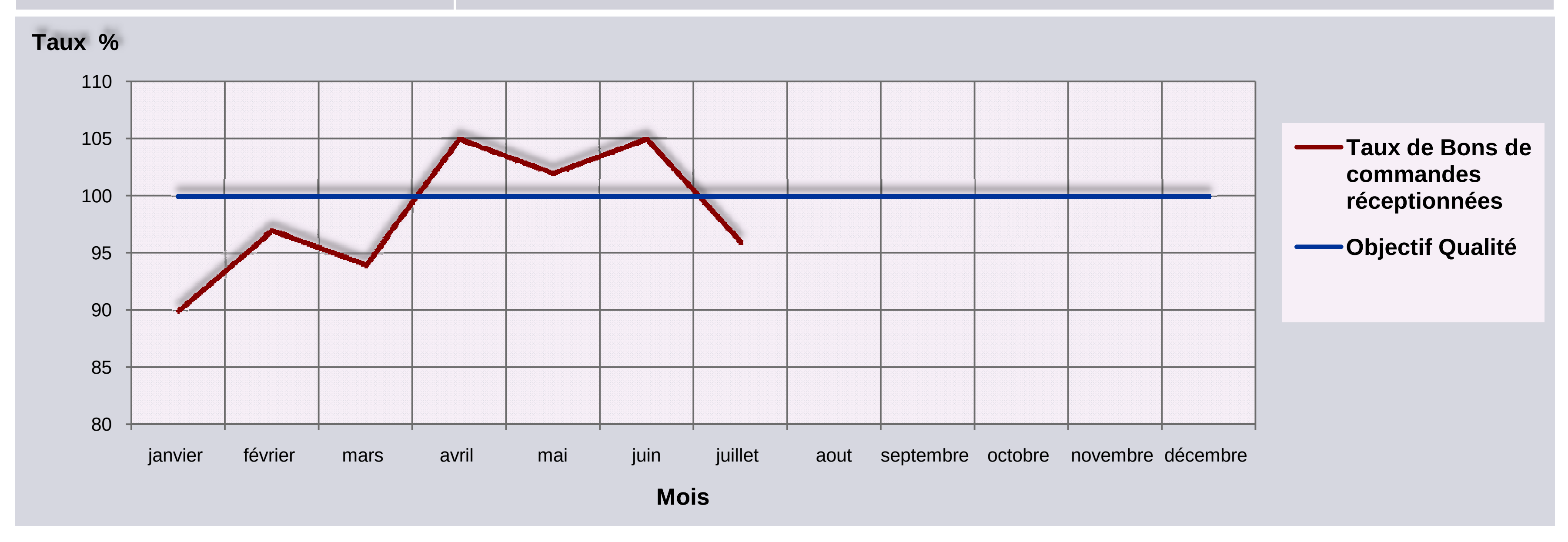
Processus Achat

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de réalisation des DA	**96 %**	**91 %**	**100 %**	**96 %**	**117 %**	**122 %**	**131 %**
Taux Moyen	**107,57 %**						
Objectif Qualité	**100 %**						



Commentaire:
De janvier à juin, les données ont été régularisées, pour les moyens généraux, de la direction et les projets de GHARDAIA, un système informatisé à été mis en place pour que les données soient saisies au niveau des deux structures pour les mois de mai et d'août, le taux de réalisation des demandes d'achat est supérieure à 100%, des commandes concernant les expressions de besoins précédentes ont été établies durant ces mois et il ya également des expressions de besoins faites
par E-mail et appels téléphonique

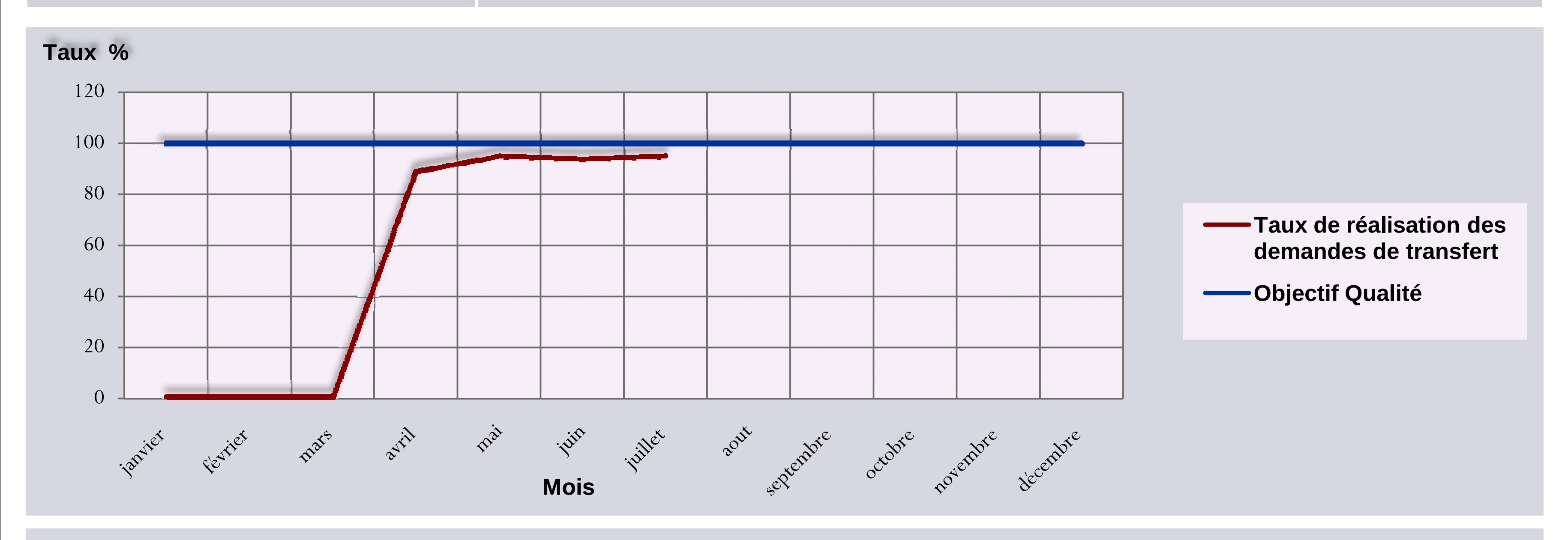
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de bons de commandes réceptionnées	**89%**	**95 %**	**96 %**	**107 %**	**102 %**	**105%**	**96%**
Taux Moyen	**98,57 %**						
Objectif Qualité	**100 %**						



Commentaire:
Au mois d'avril et mai, le nombre d'items réceptionnés est supérieur à 100 %, des demandes d'expression de besoins des mois précédents ont été honorées durant ces mois.

Processus Transfert Matériel

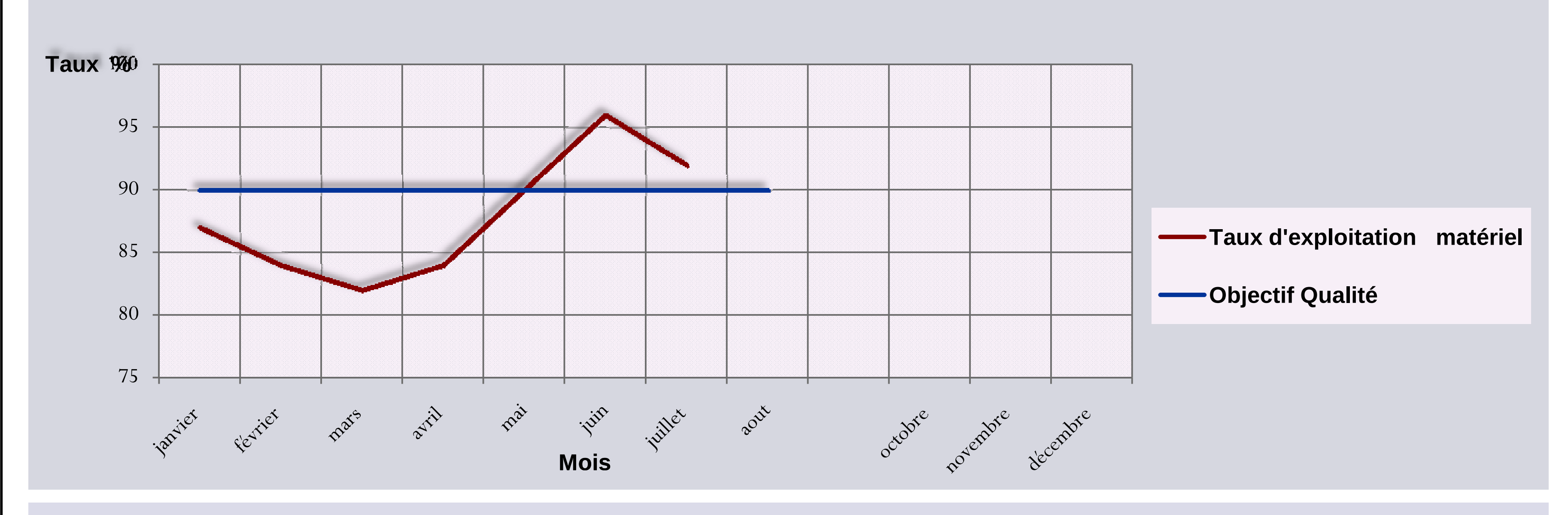
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de réalisation des demandes de transfert	-	-	-	**89 %**	**95 %**	**94 %**	**95 %**
Taux Moyen	**93,25%**						
Objectif Qualité	**100 %**						



Commentaire:
Pour le 1er trimestre (Janvier, Février, Mars) les données ne sont pas disponibles car les demandes de transferts ne sont pas enregistrées.
En résumé l'objectif n'est pas atteint à 100% pour les demandes de transfert analysées durant le 2ème trimestre, ceci est dû à:
1- Au manque de porte-engins pour effectuer le transfert dans les délais planifiés
2- Aux prolongations dans les délais d'utilisation du matériels aux niveau des projets qui expriment leurs besoins en matériel tardivement.

Processus exploitation matériel

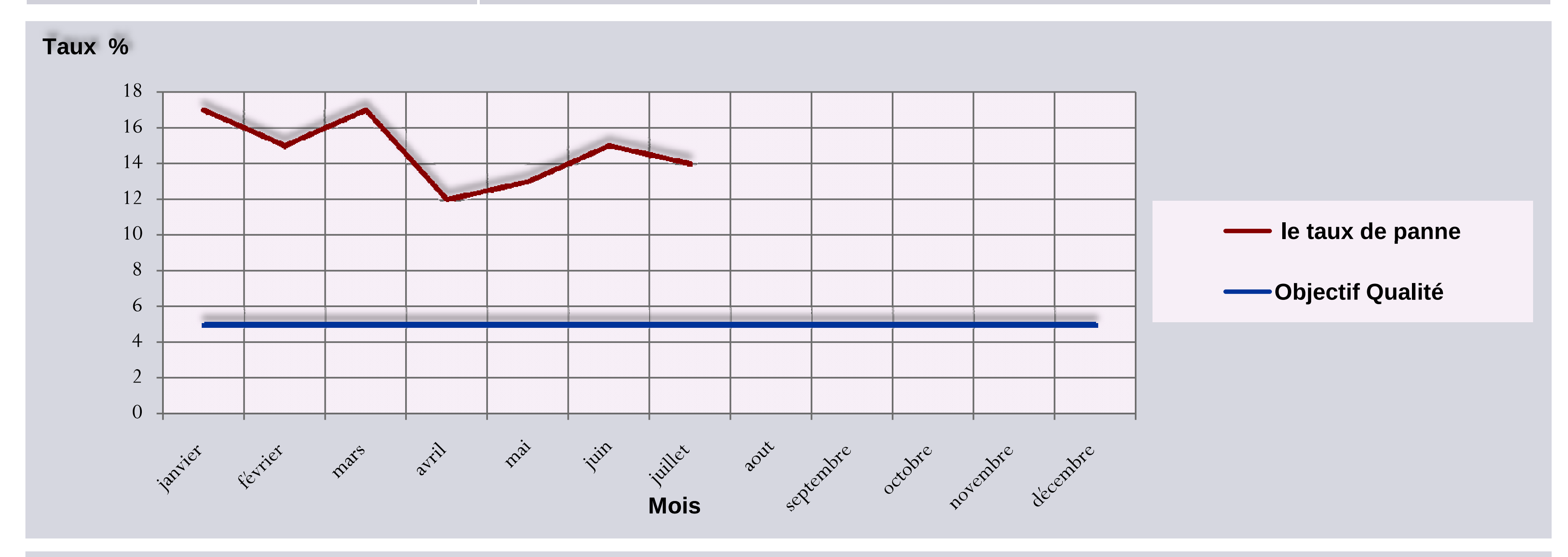
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux d'exploitation du matériel	**87%**	**84%**	**82%**	**84%**	**90%**	**96%**	**92%**
Taux Moyen	**87,85%**						
Objectif Qualité	**90 %**						



Commentaire:
Le taux d'exploitation n'est pas atteint durant les mois de: Janvier, Février, Mars, et Avril ceci est dû au stationnement du matériels au niveau des projet, dont le taux et de : Janvier: **4%** **-**Février: **7%** -Mars: **8%** -Avril: **10%**

Processus maintenance curative

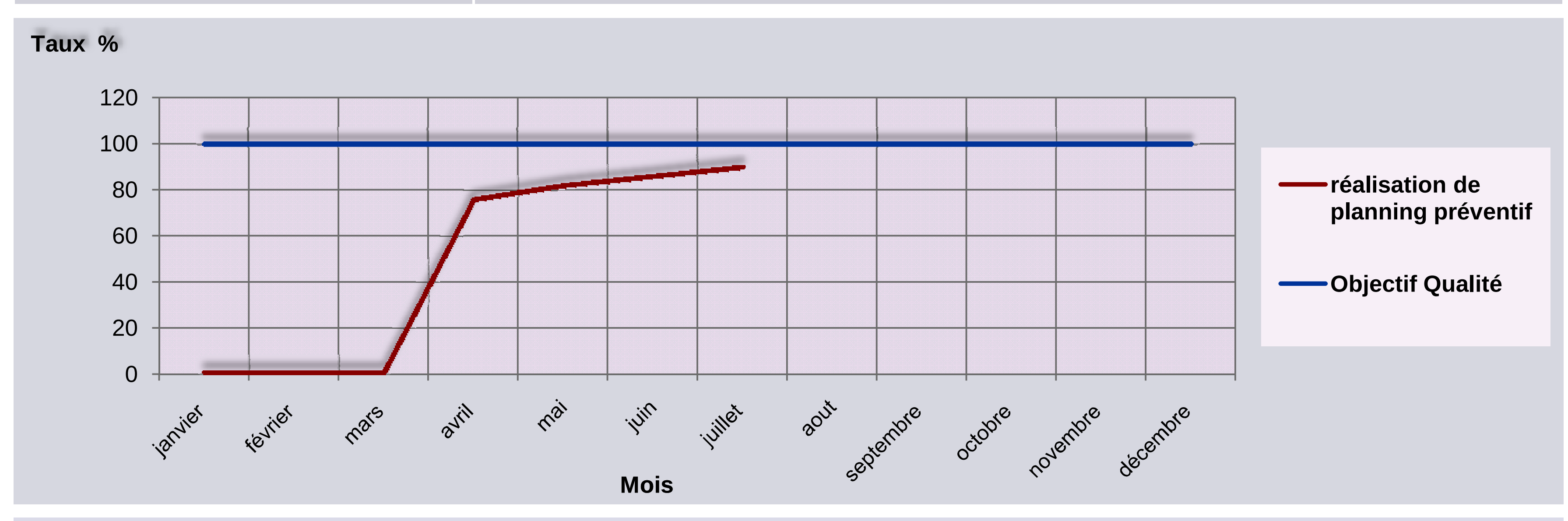
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de panne	**17 %**	**15%**	**17%**	**12 %**	**13 %**	**15 %**	**14 %**
Taux Moyen	**14,71%**						
Objectif Qualité	**5 %**						



Commentaire:
L'objectif n'est pas atteint durant le 1er trimestre car l'analyse de données comprenne aussi les pannes de longue durée qui nécessite souvent l'acquisition de pièce de rechange importées, après analyse de taux de pannes de longue durée nous avons ressorti les taux suivant: (Janvier**: 07% -**Février: **08%** -Mars: **08%** -Avril: **06%** -Mai:**05%** -Juin:**05%** -Juillet: **05%**) ces taux seront analysées séparément avec un objectif précis.

Processus maintenance préventive

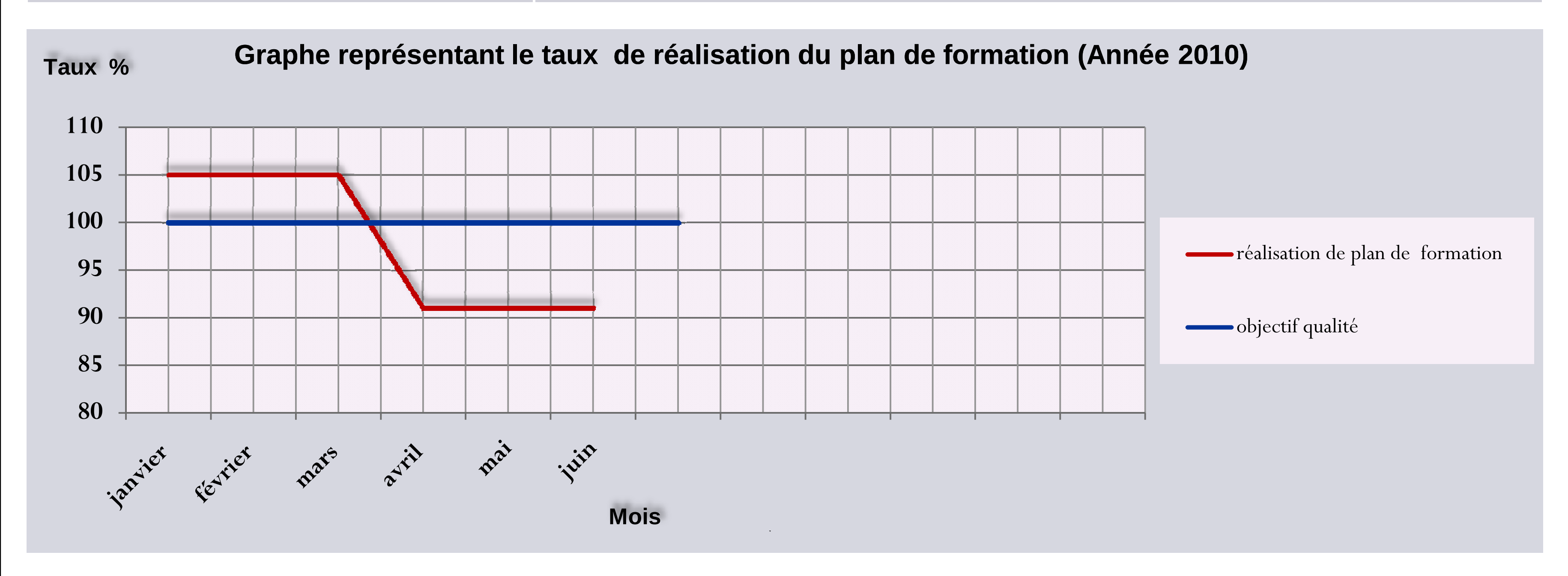
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de réalisation du planning préventive	**-**	**-**	**-**	**76 %**	**82 %**	**86 %**	**90 %**
Taux Moyen	**83,50%**						
Objectif Qualité	**100 %**						



Commentaire:
Durant le 1er trimestre tous les entretiens préventifs planifiés ont été réalisés, mais les données ne sont pas analysées auparavant. Pour le 2ème trimestre l'objectif n'est pas encore atteint les 100% , pour des raisons pratiques et rentabilisation des moyens d'intervention souvent sur un même projet, les machines sont regroupées pour une même intervention si toutefois les programmes d'intervention sont proches d'où un écart entre le réalisé et l'objectif est visible.

Processus formation

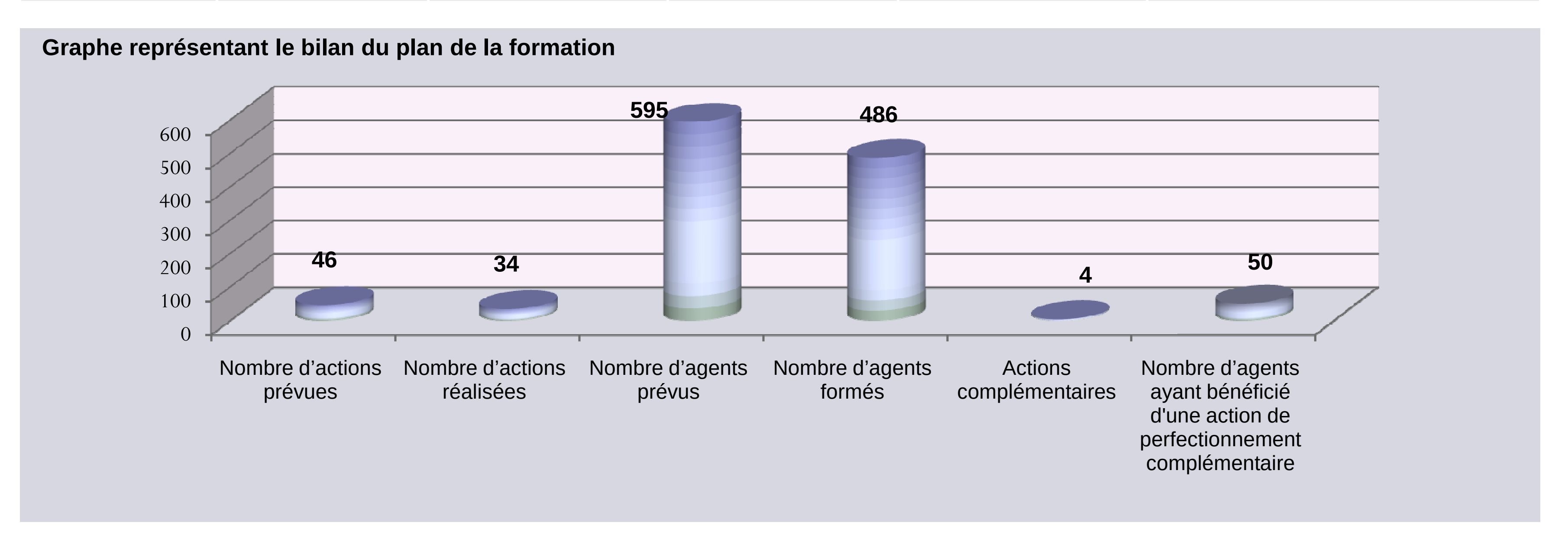
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Taux de réalisation du plan de formation	**105 %**			**91 %**		
Taux Moyen	**98 %**					
Objectif Qualité	**80 %**					



Commentaire:
Nombre d'actions prévues est de **22** .Nombre d'actions réalisées est de **20.**
Nombre d'actions annulées est de **02** . Nombre d'actions programmées en interne est de **04.**
Malgré que le taux est de **91%** la réalisation des actions restante est programmée durant le mois de juillet 2010.

Plan de formation du 1er semestre 2010					
Nombre d'actions prévues	**Nombre d'agents prévus**	**Nombre d'actions réalisées**	**Nombre d'agents formés**	**Actions complémentaires**	**Nombre d'agents ayant bénéficié d'une action de perfectionnement complémentaire**
46	595	34	486	04	50

Graphe représentant le bilan du plan de la formation

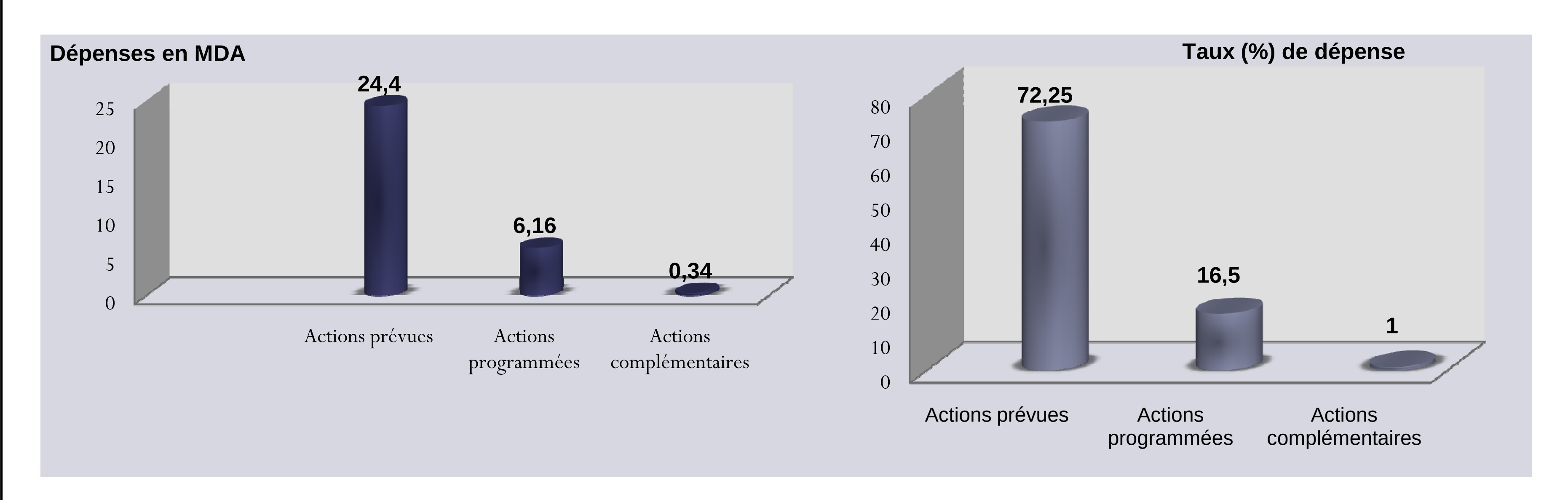


Commentaire:

- Le 1er semestre 2010 confirme l'importance accordée par la société à la formation comme étant un moyen qui permet d'améliorer la compétence de son personnel, et de perfectionner son savoir-faire et ce à travers les moyens mis en œuvre.
- Des contraintes internes à la direction de l'informatique ont fait qu'une action prévue n'a pas pu être concrétisée. Pour palier à cette contrainte la Direction des Ressources Humaines va reprogrammer cette action de formation durant le quatrième trimestre 2010.

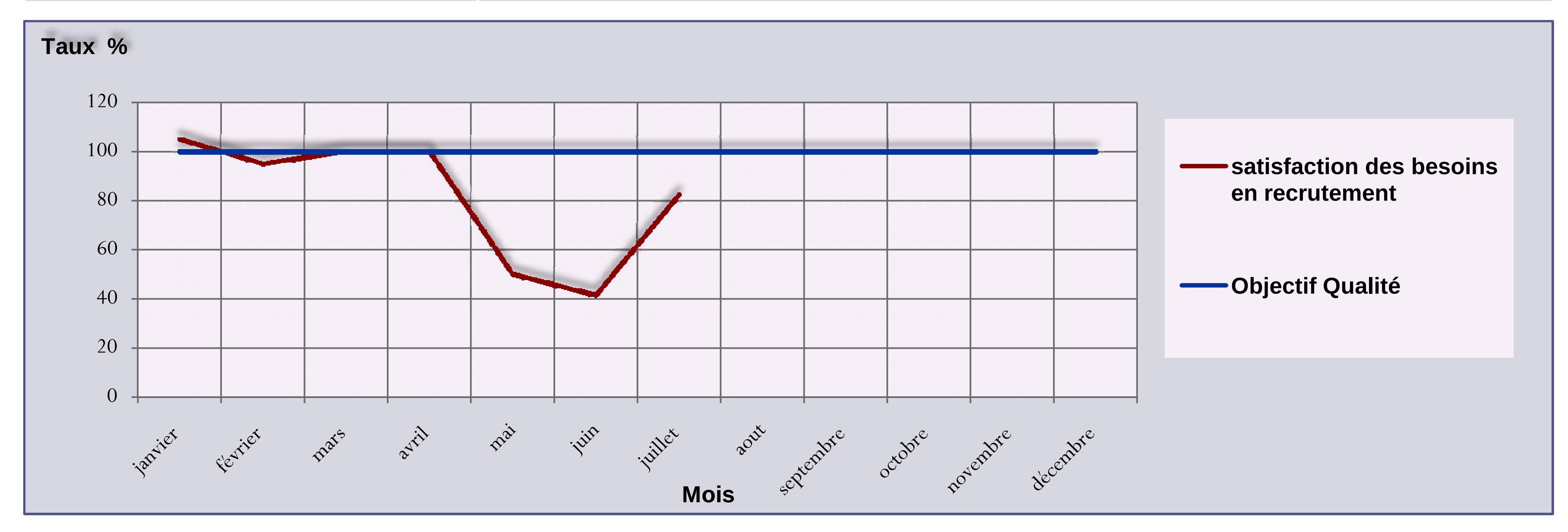
Bilan de formation

Bilan de formation du 1er semestre 2010				
		Actions prévues	**Actions programmées**	**Actions complémentaires**
Valeur du montant global prévue (MDA)	**37.37**			
Dépenses prévues (MDA)		24.4	6.16	0.34
Total dépense réalisé(MDA)			**6.5**	
Taux %		**72.25**	**16.5**	**1**



Processus recrutement

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux de satisfaction des besoins en recrutement	**105 %**	**95 %**	**100 %**	**100 %**	**50 %**	**41 ,53%**	**82,47 %**
Taux Moyen	**92,14%**						
Objectif Qualité	**100 %**						

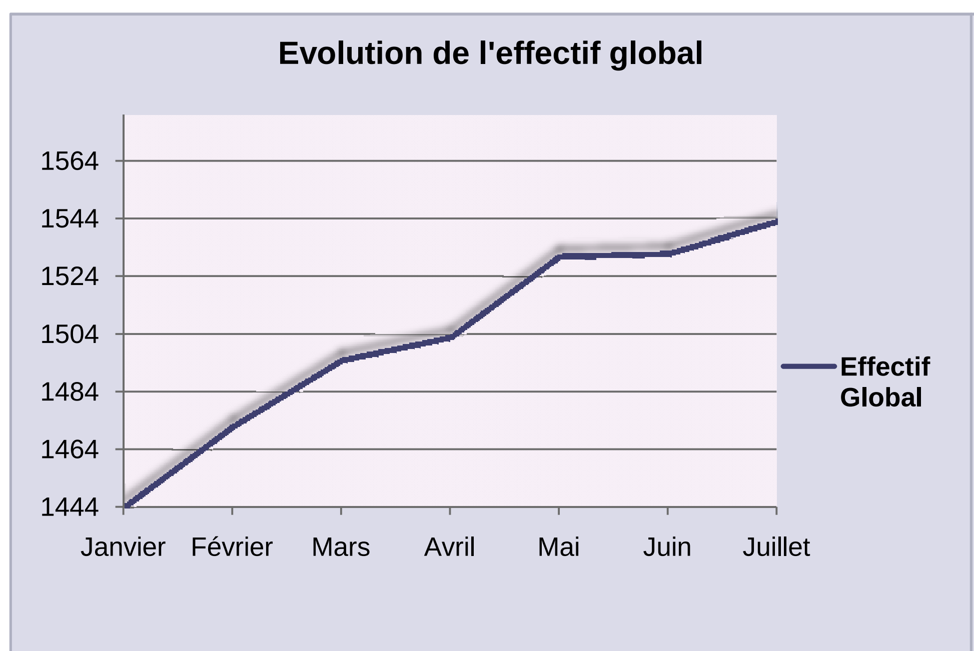


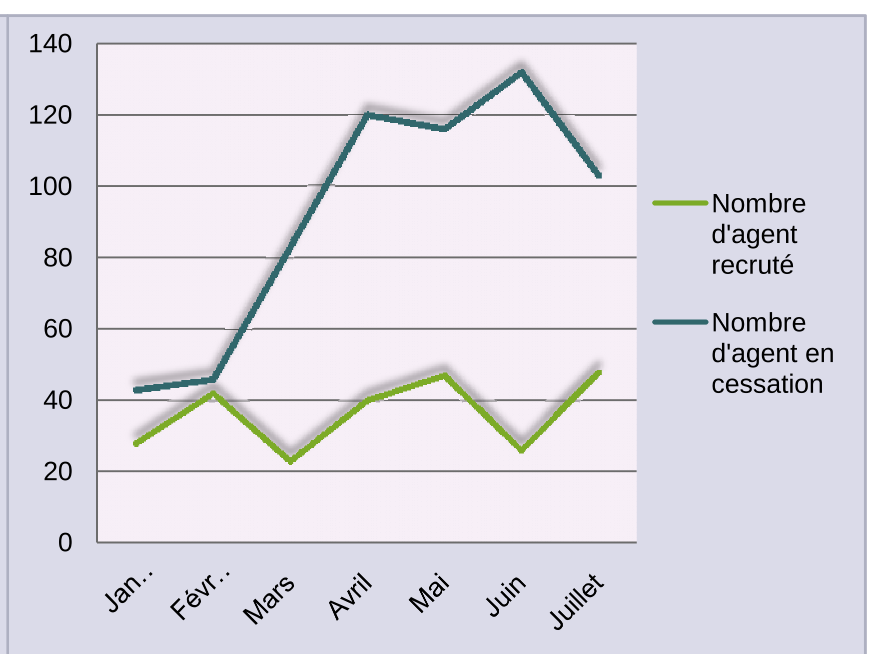
Commentaire:
Ce graphique, indique que pendant les mois (Janvier/Février/Mars/Avril) l'objectif en termes de satisfaction des besoins en personnel est atteint. Contrairement en mois de mai, uniquement 50 % des besoins qui sont satisfait, la proportion de recrutement jugée problématique, varie assez peu d'un mois à l'autre, les difficultés de recrutement sont donc essentiellement structurelles et liées à une situation de pénurie de qualification fortement souhaitée.
* La faible gestion prévisionnelle des emplois* forte concurrence de la part d'autres entreprises.
* Processus de recrutement réalisé et des candidatures demeurent en instance (il faut hiérarchiser les points "existentiels" du poste et postulant ; car le candidat "idéal" n'existe pas).

Etat d'évolution de l'effectif global de l'entreprise

(Effectif Global , Recrutement , Cessation)

Mois	Effectif Global	Nbre d'agent recruté	Nbre d'agent en cessation
Janvier	1444	28	43
Février	1472	42	46
Mars	1495	23	83
Avril	1503	40	120
Mai	1531	47	116
Juin	1532	26	132
Juillet	1543	48	103

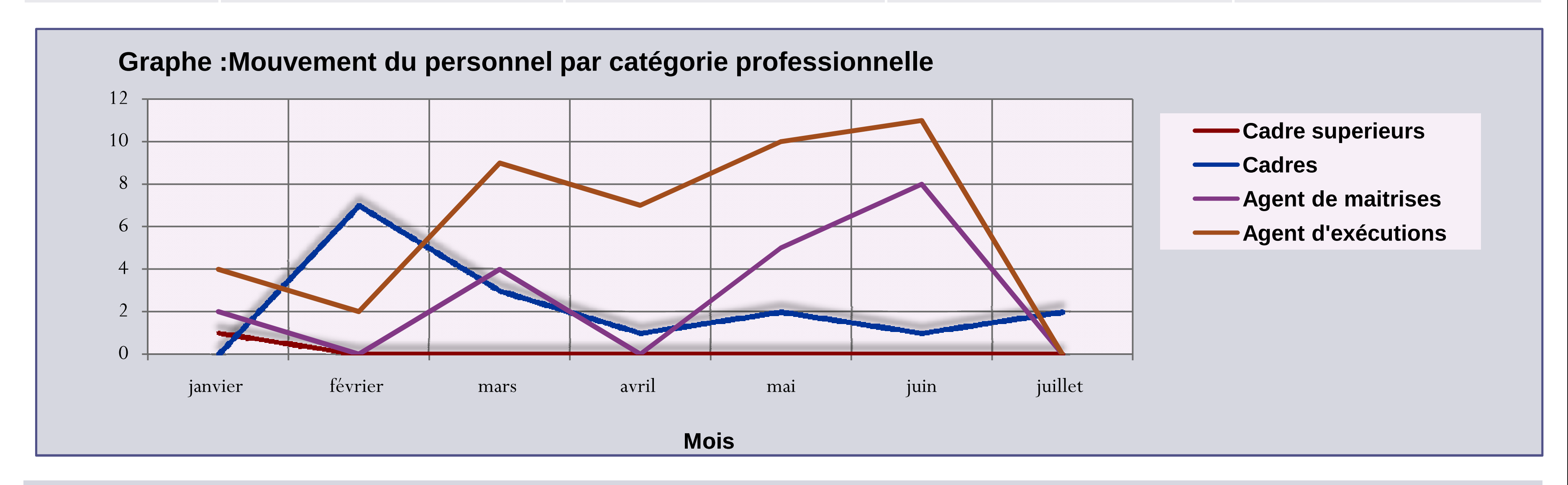




Commentaire:
L'évolution du personnel est ascendante ceci est dû à l'ouverture de nouveaux projets de réalisation, qui nécessite le recrutement des agents d'exécution et maîtrise pour assurer la réalisation de ces projets dans les délais prévus. Le tableau ci-dessous nous démontre le nombre et la nature des cessation de relation de travail

Mouvement du personnel par catégorie professionnelle

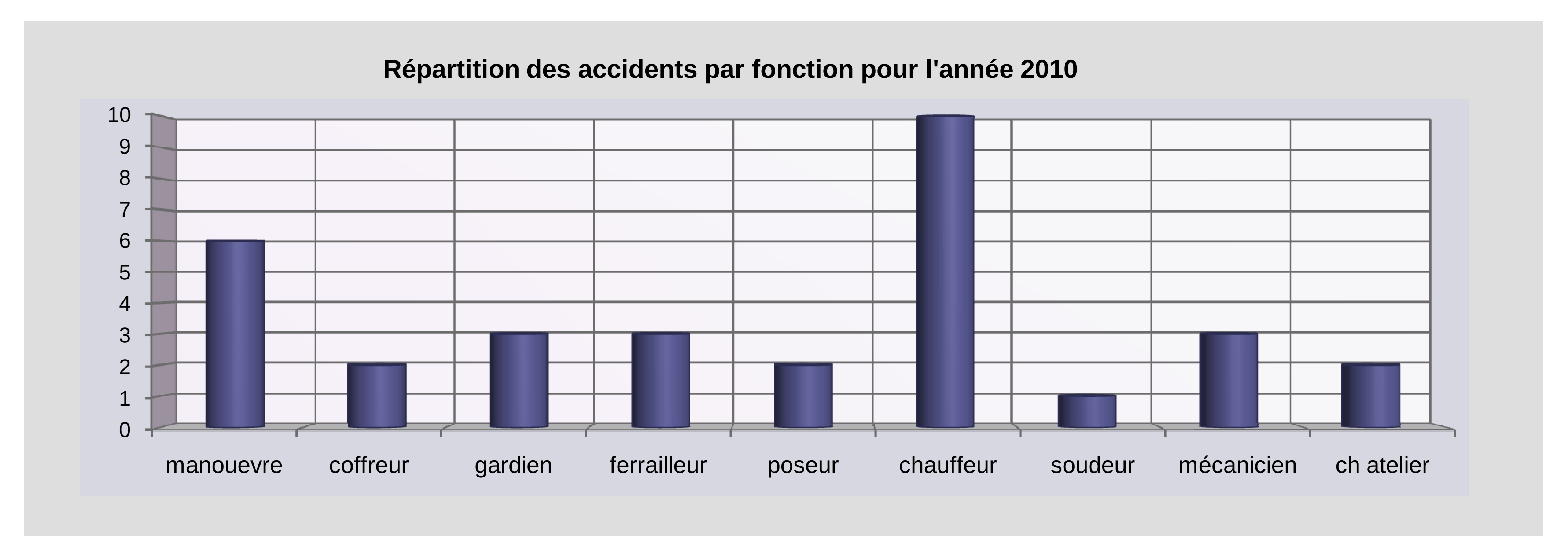
Mois	Cadres supérieurs	Cadres	Agent de maîtrises	Agents d'exécutions
Janvier	1	0	2	4
Février	0	7	0	2
Mars	0	3	4	9
Avril	0	1	0	7
Mai	0	2	5	10
Juin	0	1	8	11
Juillet	0	2	0	7
Total	**1**	**16**	**19**	**50**



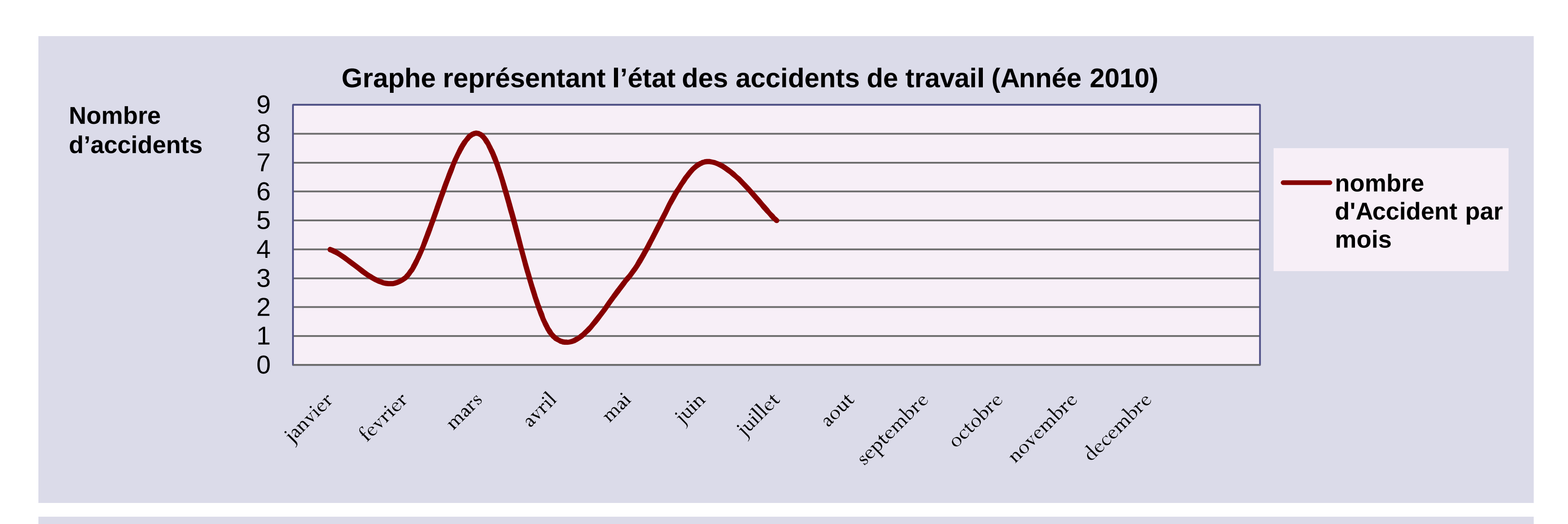
Commentaire:
En constate que le mouvement du personnels touches la catégorie des agents d'exécutions qui est le plus élevé

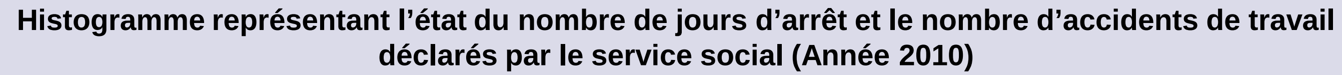
Suivi des accidents de travail

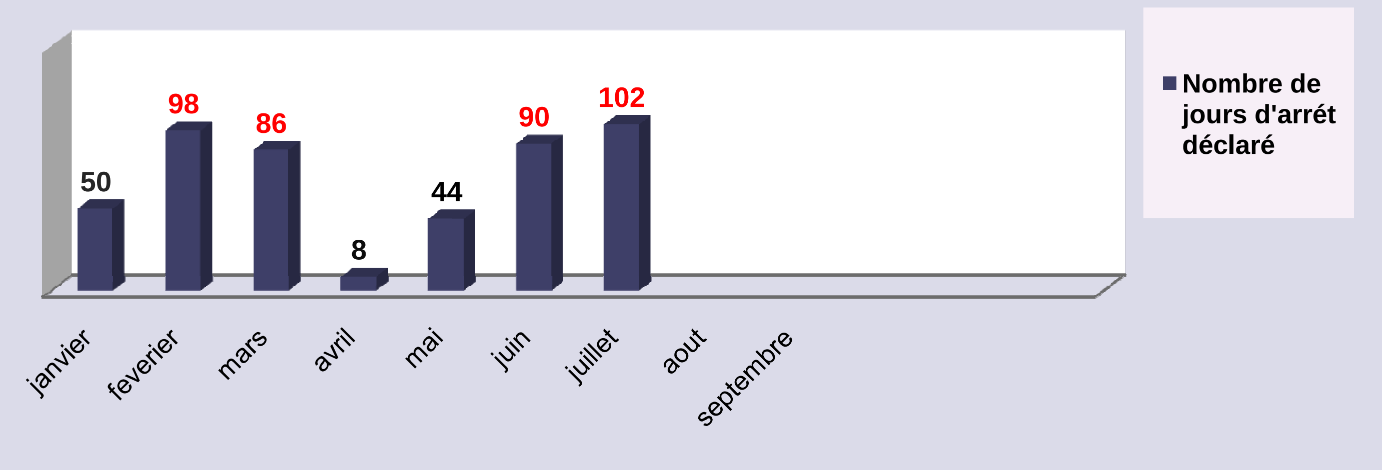
Année	Heures travaillées Janvier- juillet	Accidents avec perte de temps	Jours perdus	Taux de fréquence (TF)	Taux de gravité (TG)
2010	**2146690**	**31**	**478**	----------	-------------



Commentaire:
Nous constatons ici que les chauffeurs sont les plus touchés, ceux-ci sont pris en charge par les organismes dans le cadre de la prévention routière mais ils peuvent l'être également par la direction de la logistique en améliorant l'état de véhicules et engins de travail, la formation et l'information des travailleurs en code de la route et son respect.





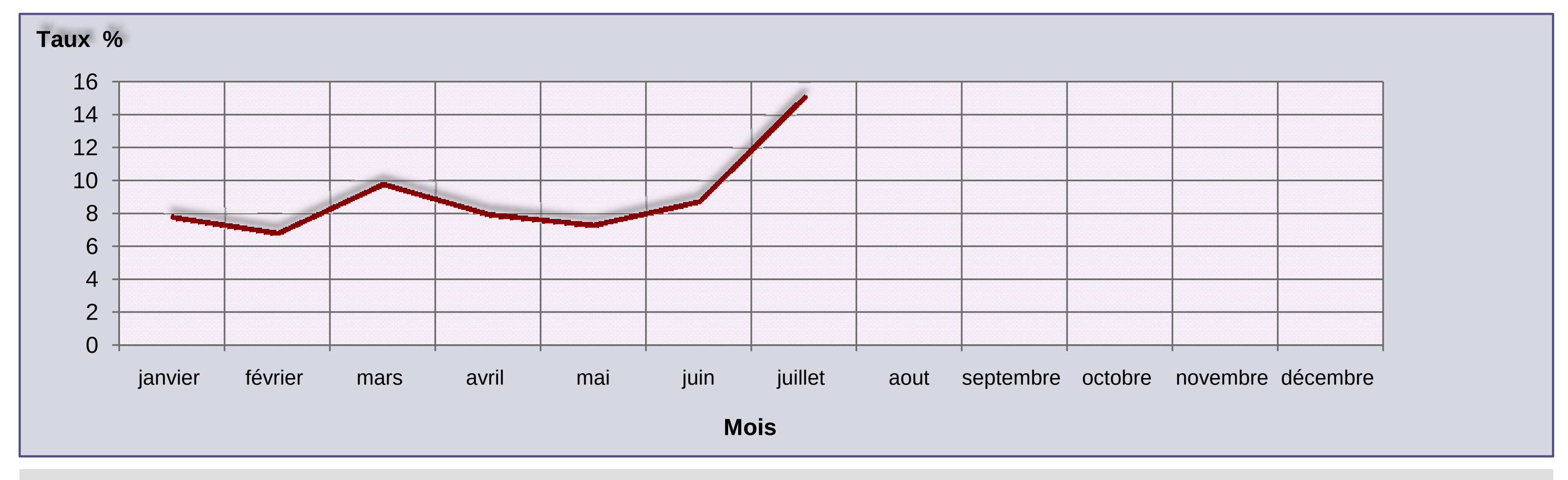


Commentaire:

Nous constatons un nombre élevé d'accident en deux période du mois de mars et juin. Nous enregistrons qu'au mois d'avril nous avons un nombre de jour d'arrêt minime par rapport à toute la période.

Taux d’absentéisme: Le tableau en dessous représente le taux d’absentéisme de l’effectif de l’entreprise incluant les départs en congé, les congés maladies, et les congés de maternité.

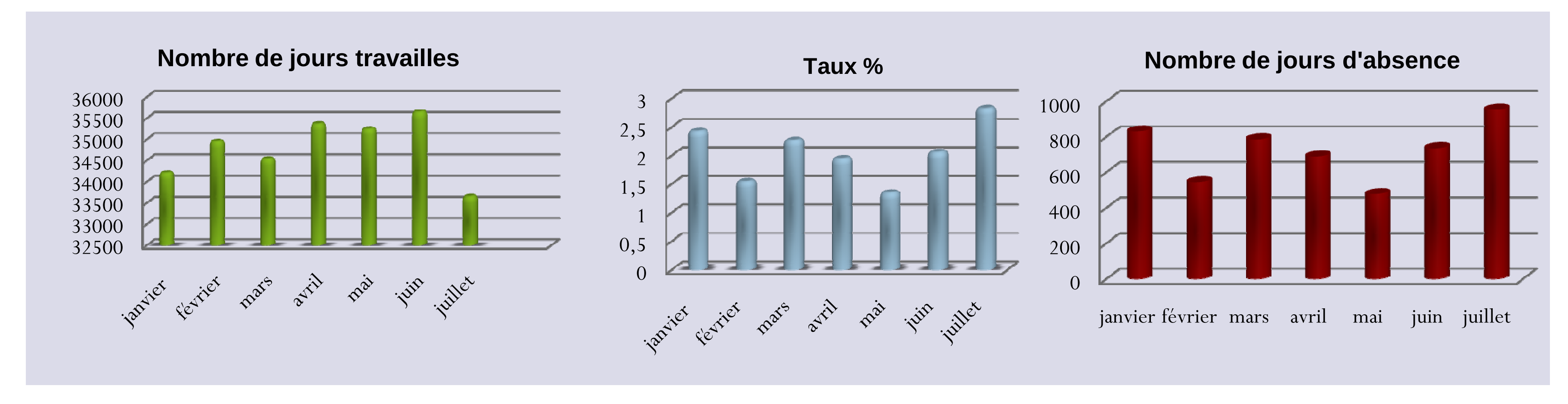
Mois	Nbr jours travaillés (tous l’effectifs)	Nbr jours d’absence (tous l’effectifs)	Taux (%)
Janvier	34213	2669	07,80
Février	34961	2386	06,82
Mars	34546	3388	06,82
Avril	35375	2821	07,97
Mai	35257	2576	07,30
Juin	35655	3114	08,73
Juillet	33657	5076	15,08



Commentaire:
Nous constatons que le taux d’absentéisme est élevé pendant le mois de juillet ceci et dû la période des congés annuel

Le tableau ci - dessous représente le taux d'absentéisme de l'effectif de l'entreprise (absence autorisé et non autorisé)

Mois	Nbre Jours travailles (tous l'effectif)	Nbre Jours d'absence (tous l'effectif)	Taux
Janvier	34213	832	02,43
Février	34961	545	01,55
Mars	34546	786	02,27
Avril	35375	690	01,95
Mai	35257	478	01,35
Juin	35655	736	02,06
Juillet	33657	954	02,83

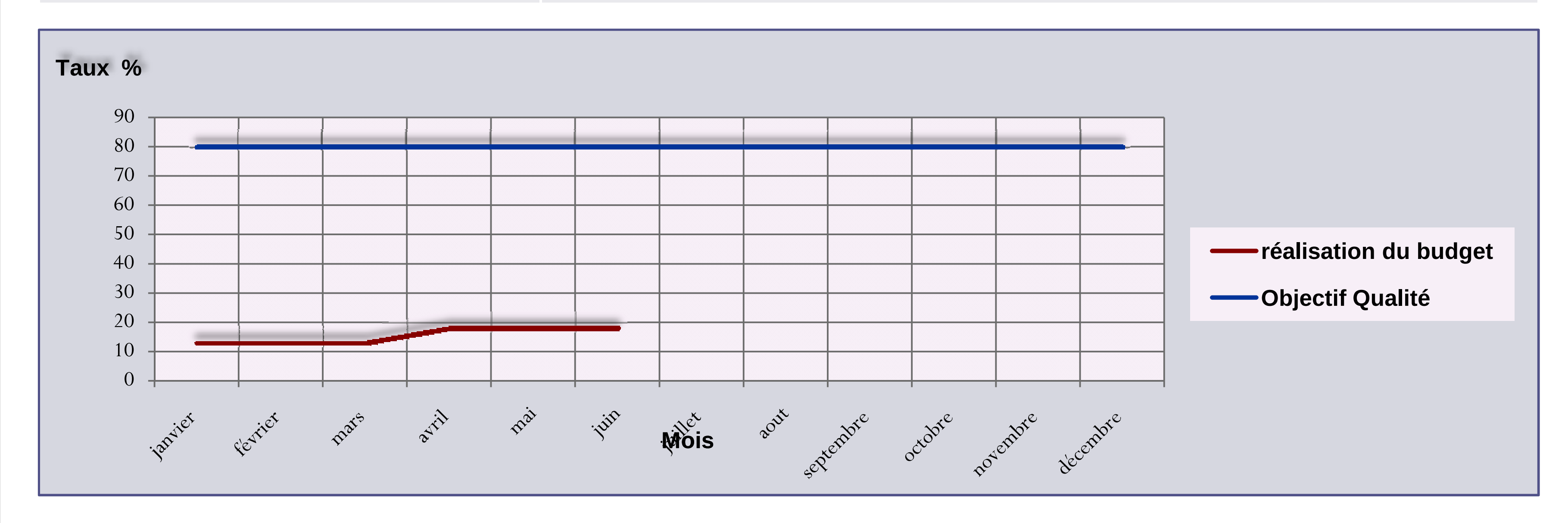


Commentaire:
En résumé le taux d'absentéisme du personnel de l'entreprise est satisfaisant comme le démontre le tableau ci-dessus. Le taux moyens d'absentéisme pour le 1er semestre est de **1,93%**
Le détail de la nature des absences est représenté dans le tableau ci-dessous (page35)

Nature des absences	Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Total	Taux (%)
Absence autorisée journalier	0	0	0	0	0	0	3	3	0,42
Absence autorisée non payée	8	20	22	0	3	21	78	152	21,71
Absence Non autorisée	824	477	632	678	475	697	819	4602	657,42
Absence Non autorisée journalier	0	48	132	12	0	18	54	264	37,71
Accident travail journalier	0	0	20	0	0	0	0	20	2,85
Accident travail mensuels	0	28	37	16	8	31	65	185	26,42
Congés mariage journalier	0	0	2	0	0	0	5	7	1
Congés circoncision mensuels	0	0	0	0	3	6	3	12	1,71
Congés mariage mensuel	0	0	3	3	0	8	23	37	5,28
Congés maternité mensuel	0	0	4	0	13	8	44	69	9,85
Accident TV/JT N.IND	6	0	0	0	0	25	1	32	4,57
Congés décès journalier	0	0	0	3	6	0	0	9	1,28
Congés décès mensuels	7	6	0	6	0	15	15	49	7
Congés naissance mensuel+except	6	6	6	9	9	0	26	62	8,85
Congés payes journalier	0	0	0	6	0	0	8	14	2
Congés payes mensuels	92	295	82	123	183	220	1561	2556	365,14
Congés pour récupération	1381	1271	1926	1475	1346	1765	1925	11089	1584,14
Congés pour récupération Journalier	0	67	118	0	1	0	88	274	39,14
Congés sans solde	128	14	139	100	57	17	0	455	65
Maladie Journaliers	0	17	10	372	0	0	15	414	59,14
Maladie mensuels	198	134	229	18	466	273	322	1640	234,28
Mise à pied mensuels	19	3	26	0	6	10	21	85	12,14

Processus gestion des projets IT/IS et veille technologique

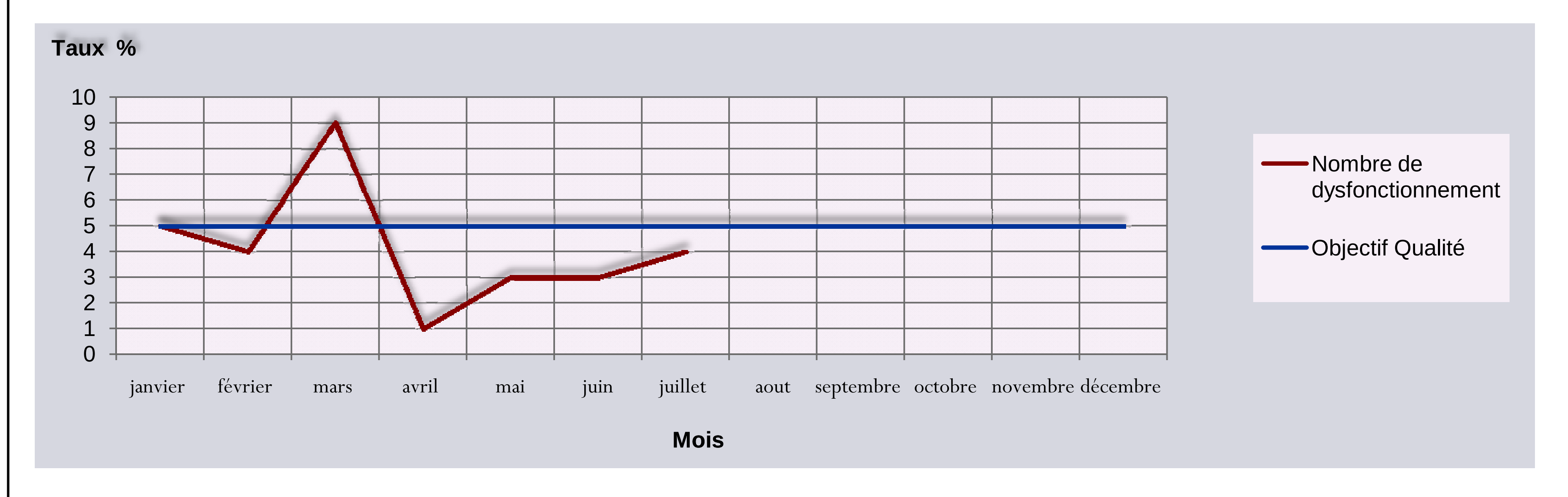
	1er trimestre			2ème trimestre		
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Taux de réalisation du budget	**13 %**			**18 %**		
Taux Moyen	**15,50 %**					
Objectif Qualité	**Entre 80 % &100%**					



Commentaire:
Lenteur d'exécution des projets interconnexion des sites du groupe AMENHYD au niveau d'Algérie Télécom

Processus Ingénierie Logicielle

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Nombre de dysfonctionnement	**5**	**4**	**9**	**1**	**3**	**3**	**4**
Taux Moyen	**4,14%**						
Objectif Qualité	**≤ 5**						



Commentaire:
Anomalies du mois de janvier, février et mars dues à la migration des applications de gestion vers la nouvelle version Oracle 10G.

Plan d’action n°1
Direction des Systèmes Informatiques

Période : 01 juillet 2010 au 31/12/2010

INGENIERIE LOGICIELLE								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA	1	DEV	Module du pointage (Amélioration)	BANHADAD Chabane DJOUABRI Noureddine	30/09/10		40%	
GROUPE AMENHYD	2	DEV	Normalisation de code SQL et PLSQL	BANHADAD Chabane	08/08/10	Manuel d’utilisation	100%	
AMENHYD SPA	3	DEV	Passerelle entre les modules paie et comptabilité analytique	GHERNOU Madjid BANHADAD Chabane	15/08/10		100%	
GROUPE AMENHYD	4	BDD	Recensement BDD	BANHADAD Chabane ADJOUT Abdelhamid IBARSIENNE Hamid	24/08/10	Fichiers de recensement	100%	
AMENHYD SPA	5	DEV	Mise à niveau de l’application Contrôle de gestion	GHERNOU Madjid BRAHIMI Djillali	31/10/10		60%	
AMENHYD SPA	6	DEV	Gestion du personnel (Divers demandes)	BANHADAD Chabane DJOUABRI Noureddine	31/10/10		25%	
AMENHYD SPA	7		Installation du serveur d'application PARC LOGISTIQUE et mise en production de l'application gestion de stock matières premières	BANHADAD Chabane IBARSIENNE Hamid	05/09/10	Rapport d’installation	100%	

INGENIERIE LOGICIELLE								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA	8	BDD	Restructuration BDD	BANHADAD Chabane ADJOUT Abdelhamid IBARSIENNE Hamid GHERNOU Madjid MESBAH Farid	29/09/10		10%	
AMENHYD SPA	9	DEV	Mise à niveau de l'application gestion de la trésorerie	GHERNOU Madjid GUESSAD Mohamed GUESSAD Belkacem	30/09/10		80%	
AMENHYD SPA	10	DEV	Mise en production de l'application nouveau system comptable PCF	BENBERI Lamine GUESSAD Mohamed GHERNOU Madjid	30/09/10		80%	
AMENHYD SPA	11	DEV	Tableau des indicateurs de performances AMENHYD SPA	GHERNOU Madjid	30/09/10		70%	
AMENHYD SPA	12	BDD	Migration BDD 10g	BANHADAD Chabane	08/10/10		0%	
AMENHYD SPA	13	DEV	Recensement des applications de gestion	Tous les développeurs	30/10/10		90%	
AMENHYD SPA	14	BDD	Implémentation de RMAN	BANHADAD Chabane	18/11/10		0%	
AMENHYD SPA	15	DEV	Mise en production de la 2ème partie Gestion des investissements.	GHERNOU Madjid BENBERI Lamine	01/12/10		0%	
AMENHYD SPA	16		Haute disponibilité	BANHADAD Chabane	08/12/10		0%	
AMENHYD SPA	17	DEV	Réalisation et mise en production du module Gestion des formations	BANHADAD Chabane DJOUABRI Noureddine	31/12/10		0%	

INGENIERIE LOGICIELLE								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA	18	Formation	Oracle data 10g:DATA BASE Tuning	BANHADAD Chabane			0%	
AMENHYD SPA	19	Formation	Oracle (administration workshop 1 et 2)	ADJOUT Abdelhamid IBARSIENNE Hamid			0%	
AMENHYD SPA	20	Formation	oracle data 10g:Data Guard administration	BANHADAD Chabane			0%	
ALCAHYD	21	DEV	Gestion des commandes	ADJOUT Hamid	30/09/10		10%	
ALCAHYD	22	DEV + BDD	Installation du serveur d'application AIN-DEFLA	BANHADAD Chabane ADJOUT Abdelhamid	30/08/10		0%	
ALCAHYD	23	DEV	Revoir le budget d'exploitation (capacité de production)	ADJOUT Hamid	01/09/10		100%	
ALCAHYD	24	DEV	Budget maintenance	ADJOUT Hamid	06/10/10		20%	
ALCAHYD	25	DEV	Module pointage des heures de la maintenance sur les centres de coût	ADJOUT Hamid	08/10/10		10%	
AZROU	26	DEV + BDD	Migration multi-dossier et multi-unité des applications	ADJOUT Hamid	30/11/10		0%	

INFRASTRUCTURE RESEAUX								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA SIEGE DIRECTION LOGISTIQUE	1	Outil entreprise	Renouvellement abonnement Internet Wimax	MESBAH Farid SLC	02/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE	2	Réseau LAN	Extension du réseau informatique au niveau du Studio – Villa 2 - Siege	AOUCI Mohamed	04/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE	3	Sécurité	Mise en place d'une solution de sauvegarde temporaire pour les serveurs de messagerie, infonet et helpdesk et le serveur de fichiers	BEDJOUDJOU Rabie AIMEUR Nassim	06/07/10		90%	
AMENHYD SPA SIEGE	4	Sécurité	Installation et configuration d'un nouveau serveur de fichier	BEDJOUDJOU Rabie	08/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE	5	Sécurité	Basculement de la solution Symantec vers la solution antivirale Kaspersky Lab	BEDJOUDJOU Rabie AIMEUR Nassim	13/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE	6	Collaboration	Publication des applications métiers sur le WEB	IT2S AIMEUR Nassim	22/07/10		100%	

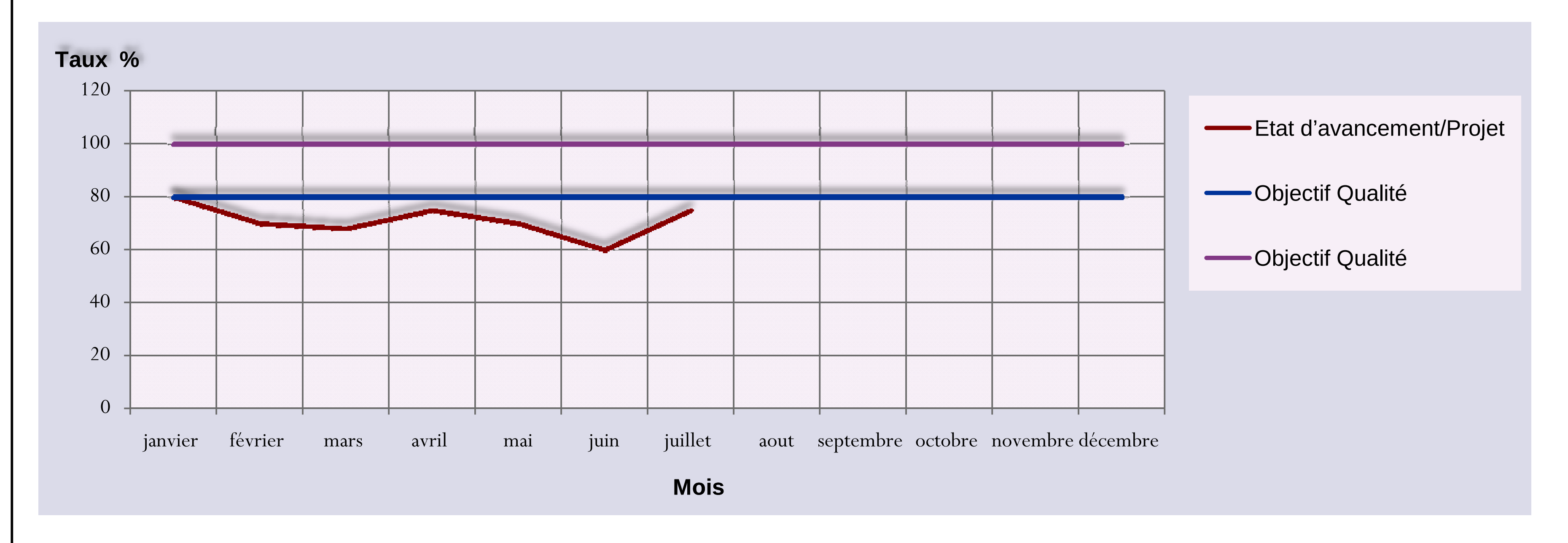
INFRASTRUCTURE RESEAUX								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA SIEGE	7	Réseau LAN et Sécurité	Installation et configuration d'un deuxième Contrôleur de domaine	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	26/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE GHARDAIA	8	Réseau LAN et Sécurité	Configuration et mise en production du réseau virtuel Bab - Ezzouar Ghardaia	IT2S AIMEUR Nassim	29/07/10		100%	
AMENHYD SPA SIEGE	9	Sécurité	Renouvellement de la licence firewall ASTARO	MESBAH Farid OPENXNET	04/08/10		100	
AMENHYD SPA SIEGE	10	Collaboration	- Personnalisation et optimisation de l'outil HELPDESK (GLPI) - Installation, configuration d'une solution web de gestion de projet	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	15/08/10	Manuel d'utilisateur GLPI Manuel d'utilisateur Gestion de Projet	AMENHYD SPA SIEGE	
AMENHYD SPA Direction logistique	11	Réseau LAN	- Installation d'un nouveau réseau informatique	Mohamed AOUCI	15/08/10	Schéma du câblage réseau	AMENHYD SPA Direction logistique	
AMENHYD SPA	12	Formation	logiciel Primavera	Nassim AIMEUR	18/08/10	Support de cours	AMENHYD SPA	
ALCAHYD AIN-DEFFLA	13	Réseau LAN et Sécurité	- Installation et ajout des Pc a un nouveau domaine Active directory - Installation et configuration de la solution de security et filtrage Internet - Installation de la solution kaspersky lab avec le kit d'administration	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	22/08/10	Rapport listant les Pc et les utilisateurs dans le nouveau domaine	ALCAHYD AIN-DEFFLA	

INFRASTRUCTURE RESEAUX

Entreprise	N°	Type	Désignation	Intervenant	Échéance	Livrable	Avancement	Réalisation
AZROU	14	Réseau LAN et Sécurité	- Installation et ajout des Pc a un nouveau domaine Active directory - Installation et configuration de la solution de securité et filtrage Internet - Installation de la solution kaspersky lab avec le kit d'administration	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	29/08/10	Rapport listant les PC et les utilisateurs dans le nouveau domaine		
GHARDAIA BOUDOUAOU DIRECTION LOGISTIQUE	15	Sécurité	- Installation et configuration de la solution de security et filtrage Internet - Installation de la solution kaspersky lab avec le kit d'administration	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	19/09/10			
	16	Outil entreprise	Renouvellement Abonnement Internet Djaweb ALGERIE TELECOM SHDSL	MESBAH Farid ALGERIE TELECOM	20/09/10			
Groupe Amenhyd	17	Supervision	- Installation et Implémentation d'une solution de supervision des services, lien et matériels réseau	AIMEUR Nassim	15/10/10	Groupe Amenhyd		
AMENHYD SPA	18	Formation	Formation ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3	Mesbah Farid	15/10/10	AMENHYD SPA		

INFRASTRUCTURE RESEAUX								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA	19	Réseau LAN	- Installation et réorganisation du contrôleur de domaine du siège - Réaménagement de la sale machine	SEDOUKI Nacim AIMEUR Nassim	15/11/10	Liste de tout le matériel existant dans la sale machine		
AMENHYD SPA	20	Collaboration	- Hébergement du serveur de messagerie ALCAHYD.COM au niveau du siège	AIMEUR Nassim	30/11/10			
AMENHYD SPA	21	Sécurité	- Implémentation d'une solution de sauvegarde et de restauration des données critique de la société	SEDOUKI Nacim Nassim AIMEUR	15/12/10	La procédure de sauvegarde et de restauration		
AMENHYD SPA	22	Sécurité	-Création d'une DMZ et le transfert de tous les serveurs accessibles de l'extérieur dans cette dernière	AIMEUR Nassim	30/12/10	Rapport détaillant les modifications apportées sur les serveurs, postes client et passerelle ASTARO pour permettre l'implémentation de la DMZ		
AMENHYD SPA	23	Collaboration	- Publication des nouveaux sites web Amenhyd.dz , alcahyd.dz	AIMEUR Nassim	30/12/10		AMENHYD SPA	
Groupe AMENHYD	24	Réseau WAN	- Interconnexion des différents sites avec des lignes spécialisées	MESBAH Farid AIMEUR Nassim ALGERIE TELECOM IT2S		Document explicatif de la solution avec fichiers de configuration en annexe.	Groupe AMENHYD	

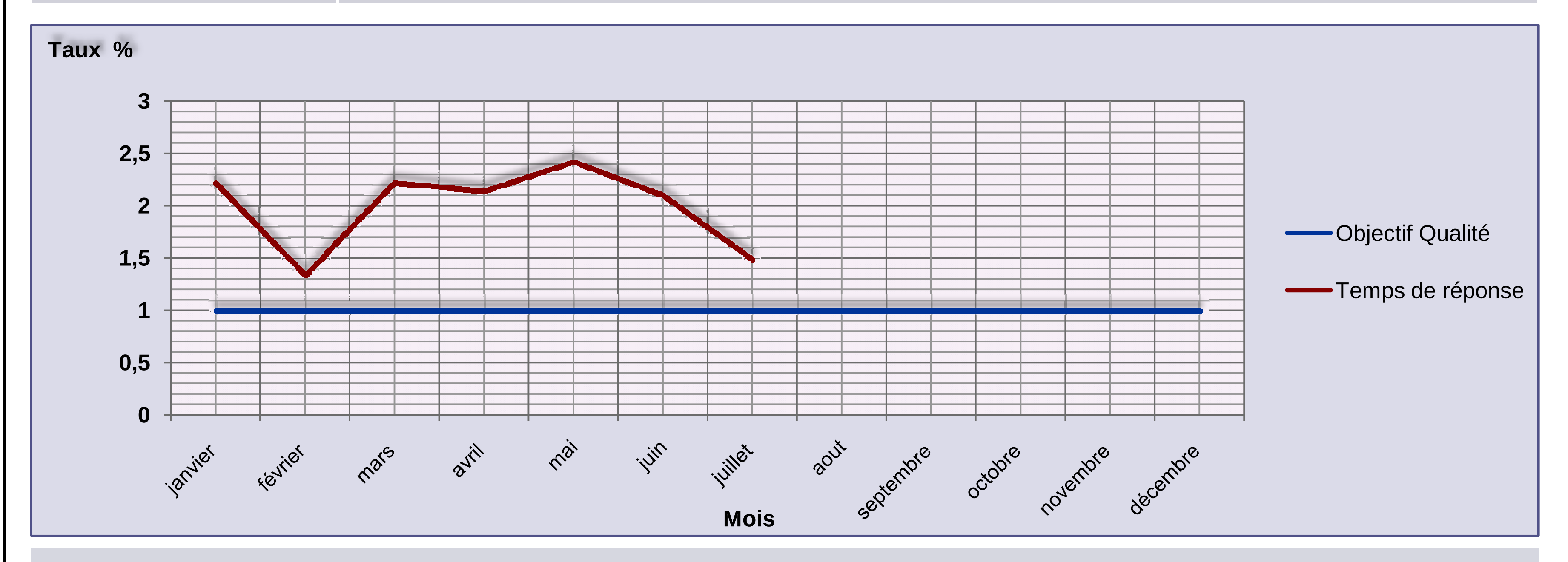
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Etat d'avancement/Projet	**80 %**	**70 %**	**68 %**	**75 %**	**70 %**	**60 %**	**75 %**
Taux Moyen	**71,14 %**						
Objectif Qualité	**Entre 80 % & 100 %**						



Commentaire:
On a un retard au niveau de la trésorerie (qui est dû à sa complexité)

Processus gestion des équipements/services et sécurité informatique

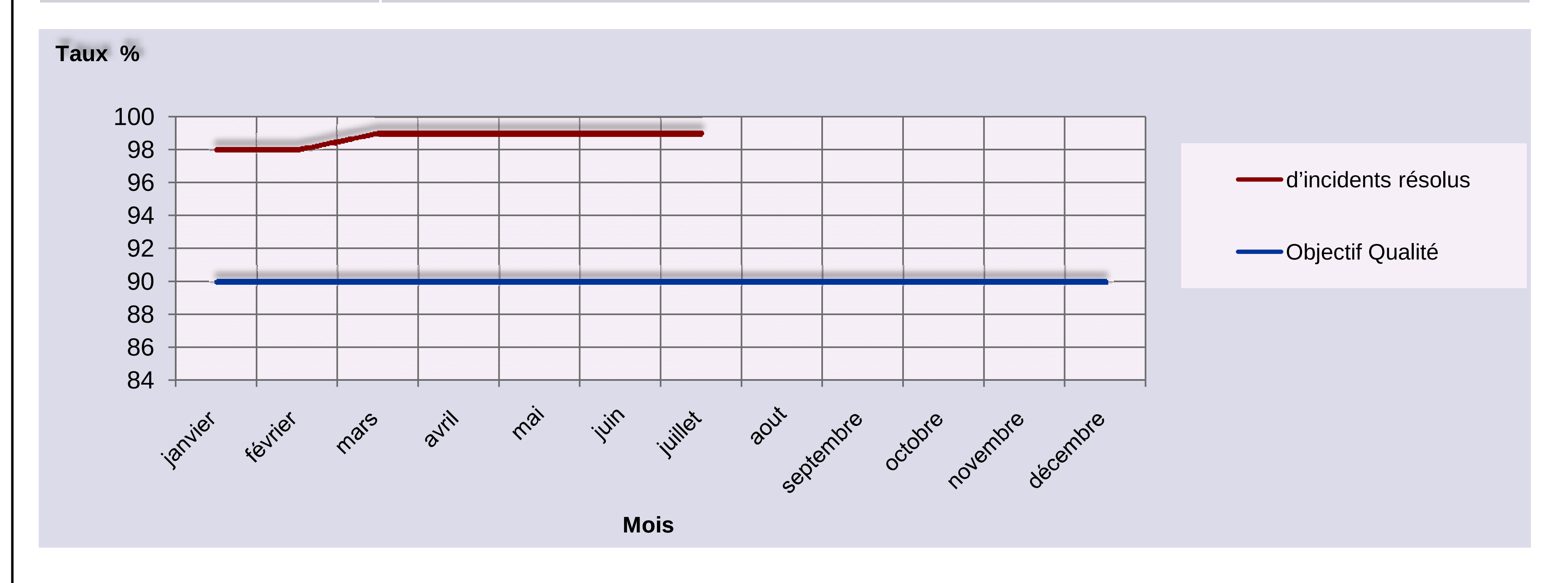
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Temps de réponse	02 h 22 min	01 h 34 min	01 h 34 min	02 h 14 min	02 h 42 min	02 h 10 min	01 h 49 min
Taux Moyen	**02 h 17 min**						
Objectif Qualité	**< 01 h 00**						



Commentaire:

- La période de Mars -Avril: Période de formation externe et le service Helpdesk était assuré par un seul technicien
- La période de Juillet -Aout:
- Après la finalisation du déploiement de la solution antivirale kasperskylab, le nombre de tickets relevant des problèmes de virus a diminué considérablement.
- Le mois de juillet été un mois de congé pour cette raison le nombre des tickets ouverts dans ce mois a baissé de presque 20 %..
- Le bon niveau et l'expérience acquise des agents helpdesk a permis de résoudre la totalité des problèmes informatiques quotidiens dans des courts délais

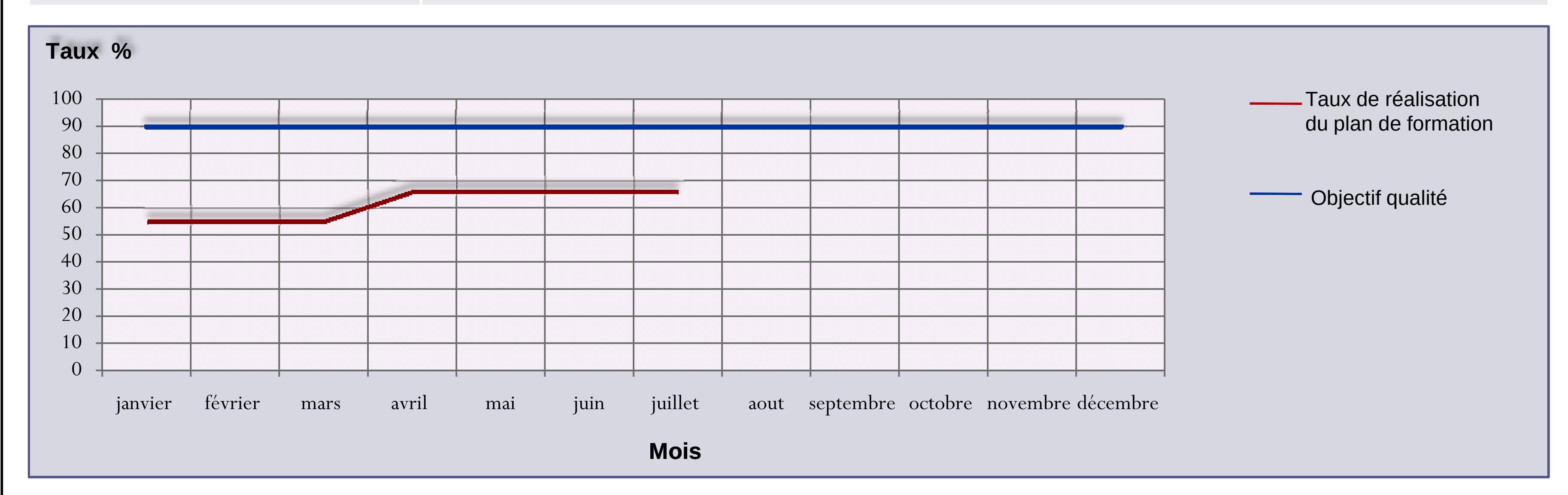
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
Taux d'incidents résolus	**98 %**	**98 %**	**99 %**	**99 %**	**99 %**	**99 %**	**99 %**
Taux Moyen	**98,71 %**						
Objectif Qualité	**>90 %**						



Commentaire:
Nous constatons que l'objectif à été dépassé, le taux moyen du 1er semestre est de 98%, ce qui nous motivent de réviser l'objectif pour le 2ème semestre et de le majorer à 100%.

Processus Gestion des formations informatiques

	1er trimestre			2ème trimestre		
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Taux de réalisation du plan de formation informatique	**56 %**			**66 %**		
Taux Moyen	**61 %**					
Objectif Qualité	**>90 %**					



Commentaire:
- Modification du plan de formations à cause du changement de l'outil de messagerie (Open Xchange vers WorldClient)
- Programmation des séances de rattrapage à cause des absences

FORMATIONS INFORMATIQUES								
Entreprise	**N°**	**Type**	**Désignation**	**Intervenant**	**Échéance**	**Livrable**	**Avancement**	**Réalisation**
AMENHYD SPA	**1**	Formation	Environnement MS Word : Création et utilisation de document Word	CHEMLI Nedjma	30/09/10		0%	
AMENHYD SPA	**2**	Formation	Environnement MS Excel :Création et utilisation de document Excel	CHEMLI Nedjma	31/10/10		0%	
AMENHYD SPA	**3**	Formation	Environnement MS Access 2007 : Manipulation des BDDs : Tableaux, formulaire, requêtes	CHEMLI Nedjma	30/11/10		0%	
AMENHYD SPA	**4**	Formation	Environnement MS power point 2007 : Création des diapos, des présentations	CHEMLI Nedjma	31/12/10		0%	

4. L'état des actions préventives et correctives

FNC No	Date d'émission	Actions(s) corrective(s) mise (s) en oeuvres	Evaluation de l'efficacité	Structures concernées	Actions(s) préventive(s) mise(s) en œuvre	Evaluation de l'efficacité	Date de mise en œuvre
01	10/05/10	Prendre en charge les réserves émises par le client	Efficace	Service HSE	Contrôle rigoureux avant l'envoi aux clients.	Efficace	23/07/10
02	20/05/10	Régulariser la situation des salariés vis-à-vis de la réglementation en vigueur.	Efficace	DRH	Transmettre le mode opératoire à tous les autres chantiers. Réunion de coordination avec les chefs de chantiers et les secrétaires de chantiers.		
03	14 /06/10	Reprendre le travail en levant les réserves émises par le maître de l'ouvrage.	Efficace	Service Études & Suivi	Faire une vérification des plans avant le tirage .	Efficace	20/06/10
04	14 /06/10	Refaire les plans en prenant en compte la variante choisie. Respecter le processus et signer le cartouche.	Efficace	Service Études & Suivi	Insister sur la circulation de l'information et la coordination entre les éléments chargés d'études	Efficace	12/08/10
05	14 /06/10	Levée de la réserve émise par les clients.	Efficace	Service Topographie	Suivre les étapes du levé sur le terrain et en cours de l'habillage aux bureaux	Efficace	16/06/10
06	15/06/10	Rédiger un mode opératoire Former tous les techniciens appelés à exécuter des travaux dans les bureaux..	Efficace	DSI	Transmettre le mode opératoire à toutes les autres filiales. Sensibiliser les autres filiales afin que cette non-conformité ne se produise à leur niveau		

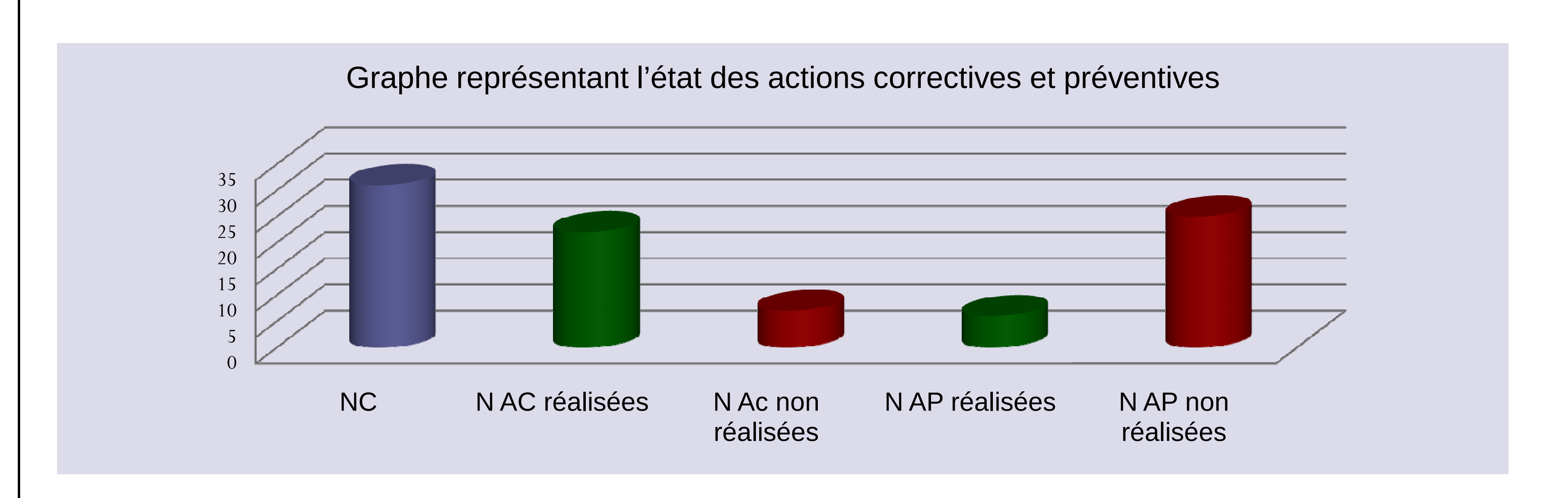
FNC No	Date d'émission	Actions(s) corrective(s) mise (s) en oeuvres	Evaluation de l'efficacité	Structures concernées	Actions(s) préventive(s) mise(s) en œuvre	Evaluation de l'efficacité	Date de mise en œuvre
07	16/06/10	Transmettre le rapport d'activité	Efficace	Dpt AEP	Respecter le délai de la remise du rapport avant 10h du matin du mercredi.	Efficace	30/06/10
08	16/06/10	Transmettre le rapport d'activité	Efficace	Dpt AEP	Désigner un secrétaire sur le projet et respecter le délai de la remise suivant l'échéance (avant 10h du matin du mercredi).	Efficace	29/06/10
09	30/06/09	Correction de la situation	Efficace	Dpt Marché	Diffusion pour éviter éventuellement un cas similaire et sensibilisation des agents sur la nécessité de demander assistance et conseils au prés du responsable hiérarchique en cas d'incertitude Correction du mode opératoire relatif à l'établissement de la situation en ajoutons une instruction relative au marché avec rabais Prévoir des formations pour le personnel.		22/08/10
10	12/07/10	Appliquer les procédures et les processus de l'ingénierie logiciel.	Efficace	DSI	La présence de l'assistant de la direction d'informatique est nécessaire au cours d'élaboration du cahier des charges par l'utilisateur.		08/08/10
11	12/07/10	Établir le plan d'action informatique pour le 2ème semestre.	Efficace	DSI	Élaborer le plan d'action 15 jours avant la période.	Efficace	15/08/10

FNC No	Date d'émission	Actions(s) corrective(s) mise (s) en oeuvres	Evaluation de l'efficacité	Structures concernées	Actions(s) préventive(s) mise(s) en œuvre	Evaluation de l'efficacité	Date de mise en œuvre
12	12/07/10	Calculer l'indicateur de performance	Efficace	DSI	Mettre en place un système de suivi des projets Généralisation de GLPI (gestion libre de parc informatique) au niveau de toute la direction.		
13	13/07/10	Classer les documents relatifs à la démarche qualité. Ordonner les documents relatifs à la démarche qualité.	Efficace	DD	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et des enregistrements.		
14	27/07/10	Envoyer le conducteur d'engin	Efficace	DL	Informer et programmer le conducteur d'engin le jour du transfert		
15	12/07/10	Récupérer les données du service logistique de GHARDAIA et les introduire dans l'application de la direction logistique	Efficace	DL	Récupérer systématiquement les données de suivi des entretiens préventifs effectués au niveau du service logistique de GHARDAIA		
16	12/07/10	Valider et approuver les modes opératoires.	Efficace	DL	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et enregistrements.		
17	12/07/10	Mettre en place une bibliothèque, ordonner et classer les manuels de travail (documents techniques).	Efficace	DL	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et enregistrements.		
18	12/07/10	Joindre le rapport journalier d'intervention accompagné de la demande d'intervention systématiquement.	Efficace	DL	Conduire des formations aux agents pour mieux éclaircir cette procédure.		

FNC Nº	Date d'émission	Actions(s) corrective(s) mise (s) en oeuvres	Evaluation de l'efficacité	Structures concernées	Actions(s) préventive(s) mise(s) en œuvre	Evaluation de l'efficacité	Date de mise en œuvre
19	12/07/10	Corriger le PV d'ouverture de projet, changer la terminologie . Sous-traitance par prestation de service.	Efficace	DSO	Respecter les exigences du marché .		
20	12/07/10	Établir une instruction de travail mentionnant le rassemblement de l'ensemble des documents à chaque clôture de projet.		DO	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et enregistrements.		
21	12/07/10	Définir et fixer un autre indicateur de performance.		DO	Suivre et récolter les données de performance de ce processus.		
22	12/07/10	Sauvegarder les copies des plans d'exécution au niveau du service études et suivi.		DO	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et enregistrements.		
23	12/07/10	Conserver les enregistrements de vérification. Documenter les modifications techniques signalées sur les plans d'exécution	Efficace	DO	Maîtriser la procédure de maîtrise des documents et enregistrements.		
24	12/07/10	Appliquer et respecter la codification (documents et classement) relative à la procédure de maîtrise des documents et des enregistrements.	Efficace	DRH	Pilote processus doit informer et former son personnel quant aux respects des règles édictées dans la procédure de maîtrise des documents et des enregistrements.		

FNC N°	Date d'émission	Actions(s) corrective(s) mise (s) en oeuvres	Evaluation de l'efficacité	Structures concernées	Actions(s) préventive(s) mise(s) en œuvre	Evaluation de l'efficacité	Date de mise en œuvre
25	12/07/10	Finaliser la rédaction des fiches de postes.	Efficace	DRH	Établir au préalable une fiche de poste à chaque création d'un nouveau poste.		
26	12/07/10	Réviser la fiche d'évaluation des compétences et informer l'ensemble des responsable de structure sur la méthode d'évaluation applicable.	Efficace	DRH	Maintenir à jour les fiches d'évaluations.		
27	12/07/10	Analyser les besoins actuels et établir les prévisions en recrutement.	Efficace	DRH	Mettre à jour le plan de recrutement suivant les besoins exprimés et le plan de charge de l'entreprise.		
28	12/07/10	Analyser les besoins satisfaits en termes de recrutement et suivant la fréquence arrêtée d'une façon objective.	Efficace	DRH	Suivre l'indicateur de performance en fonction des besoins exprimés et des besoins satisfaits.		
29	12/07/10	Le plan de formation n'a pas été communiqué dans les délais aux structures.	Efficace	DRH	Approuvé toute la mise à jour du plan de formation.		
30	24/05/10	La transmission des états de stock, les bons de réception et de transfert dans les délais et ce, selon le mode opératoire MO.01.V1 (Circulation des documents relatifs aux approvisionnements).		DL	Diffuser le mode opératoire MO.01.V1 (Circulation des documents relatifs aux approvisionnements) au niveau du chantier HAMICI ainsi qu'aux chefs de projet.		

Etat des actions correctives et préventives				
Nombre total de non conformité	Nombre d'actions correctives réalisées	Nombre d'actions correctives non réalisées	Nombre d'actions préventives réalisées	Nombre d'actions préventives non réalisées
30	**26**	**04**	**07**	**23**



5. Les actions issues des revues de directions précédentes:
Ce point n'est pas pris en charge dans cette revue car il s'agit de la première revue de direction du système de management de la qualité de la société.

6. Les changement pouvant affecter le système de management de la qualité:
Aucun changement majeur pouvant affecter le SMQ n'est à signaler .

7. Les recommandations d'amélioration

N°	Recommandation d'amélioration	Proposée par	Echéance
1	Concevoir une application pour le suivi des indicateurs de performance de l'entreprise.	Comité qualité	Fin septembre
2	Sensibiliser d'avantage le personnel dans la démarche qualité de l'entreprise (procédures, modes opératoires…etc).	Président directeur général	Continue
3	Organiser des rencontres semestrielles regroupons la DGO et le personnel de soutien.	Président directeur général Directeur support aux opérations	Chaque trimestre
4	Expliquer aux pilotes de processus ainsi qu'au personnel la maîtrise de gestion des non-conformités, revoir la fiche de non-conformité si nécessaire pour mieux faciliter son exploitation.	Directeur des opérations	Avant la fin du mois de novembre
5	Affecter les TS et les secrétaires de chantiers à la direction support aux opérations.	Directeur des opérations	Fin septembre
6	Changer l'indicateur de performance du processus études techniques et suivi et budgétiser le coût des études.	Directeur des opérations	Fin novembre
7	Elaborer un mode opératoire d'archivage des dossiers des projets (Plannings, Plans, Marchés…etc)	Directeur des opérations	Fin novembre
8	Former et spécialiser les secrétaires et les TS de chantier sur la gestion administrative du personnel des projets pour maîtriser le suivi des mouvements du personnel.	Service juridique	Fin novembre
9	Pour maîtriser la gestion des non-conformités une séance de travail est nécessaire au personnel de la direction des finances et comptabilité	DFC	Début novembre

<u>Les éléments de sortie de la revue de direction</u>

1. Actions et décisions pour l'amélioration de l'efficacité du SMQ et de ses processus

Action	Responsabilité	Echéance
Compléter l'analyse de données relative aux processus par des commentaires explicatifs	Pilote de processus Direction QHSE	À chaque analyse de données
Dans l'analyse de données distinguer les réclamations client fondée des réclamations non-fondées	Direction des opérations Direction QHSE	Prochaine revue de direction
Généraliser le porte de badge professionnel pour tous le personnel et le porte de badge visiteur pour les visiteurs	Direction des ressources humaines	Fin septembre
Actualiser le budget prévu pour le plan de formation (2011)	Responsable de formation	Fin septembre
Compléter l'analyse de données relative au processus suivi marché d'un état de suivi de production stockée	Direction des opérations Département marché	Prochaine revue de direction
Evaluer la performance et le savoir faire des animateurs HSE au niveau des projets Renforcer la structure HSE par un superviseur spécialisé	Direction QHSE Responsable HSE	Début du mois d'octobre
Sensibiliser continuellement les chauffeurs pour l'application des consignes de travail appropriées	Direction logistique	Continuel
Faire apparaitre les formules de calcules des indicateurs de performance dans l'analyse de données et dans la revue de direction	Direction QHSE	Prochaine revue de direction
Insérer le plan d'action de suivi des applications informatiques dans le suivi des indicateurs de processus ingénierie logicielle	Direction informatique Direction QHSE	A chaque revue de direction
Faire apparaitre le taux de panne longue durée dans le tableau de suivi des indicateurs de maintenance curative	Direction logistique	Fin septembre